# Configurar e gerenciar comunidades do Salesforce

Guia do usuário, Winter '16

# CONTEÚDO

# Configurar e gerenciar comunidades do Salesforce

## Visão geral das Comunidades do Salesforce

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

As Comunidades são espaços da marca para seus funcionários, clientes e parceiros se conectarem. É possível personalizar e criar comunidades para atender às suas necessidades de negócios e fazer uma transição suave entre elas.

As Comunidades são uma ótima maneira de compartilhar informações e colaborar com pessoas de fora da empresa, que são fundamentais para seus processos de negócios, como clientes ou parceiros.

Você pode usar as Comunidades para:

- Gerar mais vendas conectando seus funcionários com seus distribuidores, revendedores e fornecedores
- Oferecer um serviço de categoria internacional, fornecendo a seus clientes um único lugar para obter respostas
- Gerenciar monitoramento social, conteúdo, engajamento e fluxo de trabalho em um só lugar

É possível criar várias comunidades na sua organização para diferentes fins. Por exemplo, é possível criar uma comunidade de suporte ao cliente para reduzir os custos de suporte ou uma comunidade de vendas do canal para suporte aos negócios do parceiro ou ainda uma comunidade especificamente dedicada a um compromisso futuro.

As comunidades podem ser baseadas na funcionalidade e nas guias padrão do Salesforce ou em um de nossos modelos pré-configurados. As comunidades podem conter um subconjunto de recursos e dados disponíveis na sua organização interna do Salesforce e podem ser personalizadas para usar a marca da sua empresa. Além disso, você pode escolher quais membros da sua empresa e clientes, parceiros ou outras pessoas fora da sua empresa podem participar.

As comunidades residem dentro da sua organização e são facilmente acessadas a partir de um menu suspenso no canto superior esquerdo do Salesforce ou no aplicativo de navegador móvel Salesforce1. Use esse menu para alternar entre suas comunidades e sua organização interna do Salesforce.

CONSULTE TAMBÉM:

Planejando com antecedência

Ativar Comunidades do Salesforce

Criar comunidades

Gerenciar sua comunidade

# Planejar a sua implementação

## Planejando com antecedência

É útil tomar algumas decisões importantes com antecedência para configurar sua comunidade e personalizá-la.

- Determine os requisitos de negócios da comunidade. Para quais tipos de usuário você está criando a comunidade? Você pode começar identificando os principais casos de uso que deseja apoiar, como suporte ao cliente, autoatendimento ou marketing.

- Estime o tamanho da comunidade. Isso o ajudará a determinar os requisitos de licenciamento.
- Decida se deseja que o conteúdo da sua comunidade esteja disponível publicamente a usuários convidados sem licenças
- Planeje como será a aparência da sua comunidade e avalie as opções de personalização disponíveis. As comunidades fornecem as seguintes opções:
  - **Usar o Visualforce para personalizar as guias prontas para uso da comunidade**: As comunidades vêm com alguns temas de identidade visual prontos para uso que podem ser usados juntamente com as guias padrão do Salesforce em sua comunidade. Além disso, é possível usar o Visualforce para personalizar completamente a aparência da sua comunidade e aproveitar todos os recursos da plataforma Force.com. Essa opção requer conhecimentos de programação.
  - **Use o Community Builder com modelos**: O Community Builder vem com modelos completos e estilizados para comunidades voltadas para cenários de suporte ao cliente. Os modelos oferecem fácil personalização por meio de GUI intuitiva e permitem distribuição rápida de sua comunidade com configuração mínima no Site.com. Essa opção não requer experiência de programação ou conhecimento sobre a plataforma Force.com.

  Para obter mais informações sobre essas opções, consulte Optando entre o Community Builder e os Sites do Force.com
- Determine se alguns dos limites da comunidade afetarão a sua implementação.

# Configurar e manter a sua comunidade

## Ativar Comunidades do Salesforce

A ativação de comunidades ativa o novo tema da interface do usuário, que atualiza a aparência e o comportamento do Salesforce.

 Nota: Após ativar as Comunidades, não é possível desligá-las.

Se o acesso às comunidades da sua organização está suspenso devido à inadimplência, todas as suas comunidades são desativadas, inclusive as que têm o status `Visualização`. Quando as Comunidades forem ativadas novamente, todas as comunidades estarão com o status `Inativo`. É possível ativar essas comunidades, mas não colocá-las novamente no status `Visualização`.

1. Em Configuração, insira *`Configurações de comunidades`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Configurações de comunidades**.

    Nota: Caso você não veja esse menu, significa que as comunidades podem não estar ativadas para a sua organização. Entre em contato com seu executivo de contas da Salesforce.

2. Selecione **Ativar comunidades**.
3. Selecione um nome de domínio para usar em suas comunidades e clique em **Verificar disponibilidade** para garantir que ele não está sendo usado.

   Sugerimos usar algo reconhecível pelos seus usuários, como o nome da sua empresa. Embora o nome de domínio seja o mesmo para todas as comunidades, um URL exclusivo para cada comunidade é criado durante o processo de criação. Por exemplo, se seu domínio for `UniversalTelco.force.com` e você estiver criando uma comunidade de clientes, é possível definir o URL como `UniversalTelco.force.com/clientes`.

   Importante: Tenha em mente que não é possível mudar o nome de domínio após salvá-lo.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para ativar as Comunidades:
- "Personalizar aplicativo"

É possível designar um domínio totalmente personalizado inserindo-o na página Gerenciamento de domínio. Em Configuração, insira *Domínios* na caixa `Busca rápida` e selecione **Domínios**.

4. Clique em **Salvar**.

Agora, você pode criar comunidades.

A permissão "Criar e configurar comunidades" é necessária para criar e personalizar comunidades. Também dá ao usuário a capacidade de gerenciar o site Site.com associado à comunidade.

Depois de ativar as comunidades, recomendamos conceder a permissão "Exibir cabeçalho global" aos usuários internos que precisam acessar a comunidade. O cabeçalho global permite aos usuários alternar facilmente entre sua organização interna e as comunidades das quais são membros.

Também exibe um menu adicional no Gerenciamento de comunidade para administradores e gerentes de comunidade que pode ser usado para alternar entre o Gerenciamento de comunidade, Community Builder, Force.com e Site.com Studio.

CONSULTE TAMBÉM:

http://help.salesforce.com//help/pdfs/en/salesforce_communities_implementation.pdf

O que cada um pode ver nas comunidades

# Atualizar as configurações da comunidade para toda a organização

## Configurar o número padrão dos papéis da comunidade

Configure o número padrão de papéis criados ao adicionar contas de parceiros ou clientes às comunidades.

Se a comunidade está configurada com licenças de usuário Comunidade de parceiros ou Comunidade de clientes Plus, essas configurações se aplicam. Ao configurar o número de papéis, é possível limitar o número de papéis não utilizados. O limite é de três papéis, o padrão do sistema é um.

Por exemplo, se três papéis de parceiros são criados quando uma conta está ativada para sua comunidade, Executivo, Gerente e Usuário, mas você precisa apenas do papel de Usuário para novas contas, é possível reduzir o número para um papel. Para obter um desempenho melhor, recomendamos configurar esse valor como `1`. Em seguida, é possível usar o acesso de superusuário para conceder a usuários específicos o acesso a dados de propriedade de outros usuários na conta.

Para configurar o número de papéis:

1. Em Configuração, insira `Configurações de comunidades` na caixa `Busca rápida` e selecione **Configurações de comunidades**.
2. Selecione o número de papéis por conta.
   a. Se estiver usando licenças de Comunidade de parceiros, defina o `Número de papéis de parceiros`.
   b. Se estiver usando licenças de Comunidade de clientes Plus, configure o `Número de papéis de clientes`.
3. Clique em **Salvar**.

O número de papéis de contas existentes não é afetado por essa configuração.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para configurar o número de papéis padrão:
- "Personalizar aplicativo"

CONSULTE TAMBÉM:

Criar usuários de comunidades

## Ativar o acesso de superusuário nas comunidades

Ative o acesso de superusuário de modo que os usuários parceiros nas comunidades possam acessar registros e dados adicionais.

Esta configuração se aplica caso sua comunidade esteja configurada com licenças de usuário Comunidade de parceiros. Você também pode conceder acesso de superusuário a usuários com licenças Comunidade de clientes Plus. Para obter mais informações, consulte Concessão de acesso de superusuário a usuários de clientes na sua comunidade na página 14.

Fornecer acesso de superusuário aos usuários externos na sua comunidade possibilita que eles acessem dados e registros adicionais, independentemente das regras de compartilhamento e das opções padrão da organização. Os superusuários possuem acesso a dados de propriedade de outros usuários parceiros da mesma conta que possuem o mesmo papel ou um papel abaixo na hierarquia de papéis. O acesso de superusuário se aplica apenas a casos, leads, objetos personalizados e oportunidades, mas os usuários externos têm acesso a esses objetos somente se você tiver exposto eles usando perfis ou compartilhamento e adicionando as guias à comunidade durante a configuração.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para ativar o acesso de superusuário:
- "Personalizar aplicativo"

1. Em Configuração, insira *Configurações de comunidades* na caixa Busca rápida e selecione **Configurações de comunidades**.
2. Selecione Ativar o acesso de superusuário parceiro.
3. Clique em **Salvar**.

Agora, é possível atribuir o acesso de superusuário.

Para desativar o acesso de superusuário, desmarque Ativar o acesso de superusuário parceiro. Se você reativar esse recurso, todos os usuários que receberam o acesso de superusuário parceiro antes de o recurso ser desativado irão ganhar o acesso automaticamente de novo.

CONSULTE TAMBÉM:

Criar usuários de comunidades

## Ativar opções de relatório para usuários externos

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para ativar opções de relatório para usuários externos:

- "Personalizar aplicativo"

Permitir que usuários externos com licenças de Comunidade de parceiros ou Comunidade de clientes Plus com a permissão "Executar relatórios" visualizem e modifiquem as opções de relatórios de forma que possam resumi-los e filtrá-los.

1. Em Configuração, insira *Configurações de comunidades* na caixa Busca rápida e selecione **Configurações de comunidades**.
2. Selecione Ativar opções de relatório para usuários externos.
3. Clique em **Salvar**.

Usuários externos com licenças de Comunidade de parceiros ou Comunidade de clientes Plus com a permissão "Executar relatórios" agora podem visualizar e modificar as opções de relatórios na página de execução de relatório.

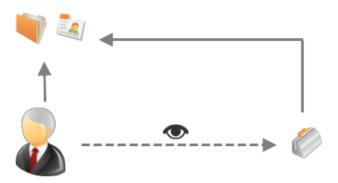
## Visão geral dos conjuntos de compartilhamento

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

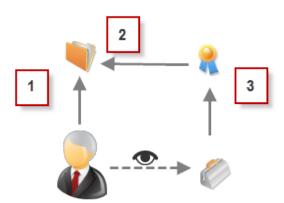
Dê aos usuários de portal ou comunidade o acesso a registros associados a suas contas ou contatos usando conjuntos de compartilhamento, com base nos perfis de usuário.

Antes, um conjunto de compartilhamento dava acesso a qualquer registro que tenha um campo de consulta em uma conta ou contato que corresponda à conta ou ao contato do usuário. Com o Spring '14, também é possível determinar como o acesso é dado, por meio de um mapeamento de acesso no conjunto de compartilhamento, suportando pesquisas indiretas do registro do usuário e do registro de destino para a conta ou o contato. É possível determinar os objetos a serem usados no mapeamento de acesso, e os dois devem apontar para uma conta ou contato.

Por exemplo, é conveniente usar um conjunto de compartilhamento caso você deseje:

- Dar aos usuários o acesso a todos os casos relacionados ao seu registro de conta ou contato.
- Dar aos usuários o acesso a todos os casos relacionados à conta ou ao contato pai identificado no registro de conta ou contato do usuário.

É possível usar conjuntos de compartilhamento para dar acesso a contas, contatos, casos, contratos de serviço e objetos personalizados. É possível usar esses conjuntos de compartilhamento com estes perfis de usuário:

- Site autenticado
- Usuário de comunidade do cliente
- Usuário do login na comunidade do cliente
- Portal de clientes de alto volume
- Portal de alto volume
- Usuário do website autenticado excedente
- Usuário do portal de clientes de alto volume excedente

O exemplo a seguir mostra um mapeamento de acesso em um conjunto de compartilhamento, que dá aos usuários de portal ou comunidade o acesso a todos os casos associados aos direitos da conta, mesmo se não estiverem associados diretamente ao caso.

Exemplo:

1. Pesquisa de conta em usuário de portal ou comunidade
2. Conta relacionada no direito
3. Pesquisa de direito no caso

Nota: Os usuários de portal ou comunidade obtêm acesso a todos os direitos e itens de pedidos sob uma conta à qual eles têm acesso. Para compartilhar registros de propriedade de usuários de alto volume do portal, use um grupo de compartilhamento.

CONSULTE TAMBÉM:

Sobre usuários de alto volume de comunidade

Conceder acesso aos registros a usuários de alto volume da comunidade

Compartilhar registros pertencentes a usuários de alto volume na comunidade

## Sobre usuários de alto volume de comunidade

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Os usuários de alto volume da comunidade são usuários de acesso limitado, destinados a organizações com muitos usuários de comunidades (de muitos milhares a milhões).

Ao contrário de outros usuários de comunidade, os usuários de alto volume de comunidade não têm papéis, o que elimina os problemas de desempenho associados aos cálculos de hierarquia de papéis. Os usuários de alto volume de comunidade incluem os tipos de licença Comunidade de clientes, Portal de alto volume de clientes e Website autenticado.

### Características

Usuários de alto volume de comunidade:

- São contatos ativados para acessar uma comunidade.
- São atribuídos à licença de Comunidade de clientes, Portal de clientes de alto volume ou Website autenticado.
- Compartilham somente os registros que eles possuem com os usuários do Salesforce em Grupos de compartilhamento.

### Acesso aos registros

Os usuários de alto volume de comunidade poderão acessar registros se uma das condições a seguir for preenchida:

- Eles possuem acesso para "Atualização" na conta à qual pertencem.
- Eles possuem o registro.
- Podem acessar o pai de um registro, e a configuração de compartilhamento em toda a organização para esse registro é Controlado pelo pai.
- A configuração de compartilhamento em toda a organização para o objeto é Particular para Somente leitura ou Leitura/gravação pública.

Os administradores podem criar conjuntos de compartilhamento para dar aos usuários de alto volume de comunidade um acesso adicional aos registros; consulte Conceder aos usuários de alto volume de comunidade acesso aos registros.

### Limitações

- Os usuários de alto volume de comunidade não podem compartilhar manualmente os registros de sua propriedade ou aos quais têm acesso.
- Não é possível transferir casos de usuários de comunidade que não são de alto volume para usuários de comunidade de alto volume.
- Os usuários de alto volume de comunidade não podem possuir contas.
- Não é possível adicionar equipes de caso a casos pertencentes aos usuários de alto volume de comunidade.
- Não é possível incluir usuários de alto volume de comunidade em:

- Grupos pessoais ou públicos.
- Regras de compartilhamento.
- Equipes de contas, equipes de oportunidades ou equipes de caso.
- Bibliotecas do Salesforce CRM Content.

Essas limitações também se aplicam a registros de propriedade de usuários de alto volume de comunidade.

- Não é possível atribuir usuários de alto volume de comunidade a territórios.

CONSULTE TAMBÉM:

Compartilhar registros pertencentes a usuários de alto volume na comunidade

## Conceder acesso aos registros a usuários de alto volume da comunidade

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para conceder aos usuários de alto volume da comunidade acesso aos registros:

- “Personalizar aplicativo”

Dê aos usuários de alto volume da comunidade o acesso a registros usando conjuntos de compartilhamento.

Um conjunto de compartilhamento dá aos usuários de alto volume o acesso a qualquer registro associado a uma conta ou contato correspondente à conta ou contato do usuário. Também é possível dar acesso a registros por meio de um mapeamento de acesso em um conjunto de compartilhamento, que suporta pesquisas indiretas do registro do usuário e do registro de destino para a conta ou o contato. Por exemplo, dar aos usuários o acesso a todos os casos relacionados a outra conta que é identificada nos registros de contato dos usuários.

Os conjuntos de compartilhamento se aplicam em todas as comunidades das quais os usuários de alto volume da comunidade são membros. Os usuários de alto volume da comunidade têm a licença de Comunidade do Cliente ou de Usuário de alto volume do portal. Para obter mais informações, consulte “Visão geral dos conjuntos de compartilhamento” na Ajuda do Salesforce.

Para dar aos usuários o acesso a usuários selecionados na mesma comunidade, normalmente você criaria um conjunto de compartilhamento caso você desmarcasse a caixa de seleção `Visibilidade de usuários da comunidade` na página Configurações de compartilhamento.

1. Em Configuração, insira *`Configurações de comunidades`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Configurações de comunidades**.
2. Na lista relacionada Conjuntos de compartilhamento, clique em **Novo** para criar um conjunto de compartilhamento ou clique em **Editar** ao lado de um conjunto de compartilhamento existente.
3. Na página Edição de conjunto de compartilhamento, preencha os campos **Rótulo** e **Nome do conjunto de compartilhamento**. **Rótulo** é o rótulo do conjunto de compartilhamento, da forma que ele é exibido na interface do usuário. **Nome do conjunto de compartilhamento** é o nome exclusivo usado pela API.
4. Insira uma descrição.
5. Selecione os perfis dos usuários a quem você deseja conceder acesso.
6. Selecione os objetos aos quais deseja conceder acesso.

   A lista Objetos disponíveis exclui:

   - objetos com uma configuração de compartilhamento de toda a organização de Leitura/gravação pública
   - objetos personalizados que não têm um campo de consulta de conta ou contato

7. Na seção Configurar acesso, clique em **Configuração** ou **Editar** ao lado do nome de um objeto para configurar o acesso para os perfis selecionados ou clique em **Excluir** para remover as configurações de acesso referentes a um objeto.

Nota: Os objetos com **Configuração** na coluna Ação não estão configurados para acesso do usuário de alto volume. Até configurar um objeto, os usuários de alto volume terão acesso limitado ou nenhum acesso aos seus registros.

8. Conceda acesso baseado em uma conta ou consulta de contato:
   - Selecione um valor na lista suspensa Usuário para determinar a pesquisa de conta ou contato no usuário.
   - Selecione um valor no campo Objeto de destino para determinar a pesquisa de contas ou contatos no objeto de destino.

   Por exemplo: para dar acesso a todos os casos associados a uma conta identificada no registro de contato do usuário, selecione `Contact.Account` e `Conta`, respectivamente.

    Nota: Os dois campos selecionados devem apontar para uma conta ou contato. Por exemplo: `Contact.Account` e `Entitlement.Account` apontam para uma conta.

9. Escolha um nível de acesso entre Somente leitura ou Leitura/Gravação. (Se a configuração de compartilhamento de toda a organização do objeto for Somente leitura pública, então somente Leitura/gravação estará disponível.)
10. Clique em **Atualizar** e, em seguida, clique em **Salvar**.

Após criar um conjunto de compartilhamento, crie grupos de compartilhamento para dar a outros usuários acesso aos registros criados por usuários de alto volume da comunidade.

CONSULTE TAMBÉM:

Sobre usuários de alto volume de comunidade

## Compartilhar registros pertencentes a usuários de alto volume na comunidade

Grupos de compartilhamento permitem compartilhar registros pertencentes a usuários de alto volume na comunidade com usuários internos e externos das suas comunidades.

Os usuários de alto volume têm acesso limitado destinado a organizações com muitos milhares a milhões de usuários externos. Diferentemente de outros usuários externos, os usuários de alto volume do portal não têm papéis, o que elimina os problemas de desempenho associados aos cálculos de hierarquia de papéis. Visto que os usuários de alto volume da comunidade não estão na hierarquia de papéis, enquanto os usuários do Salesforce estão, um *grupo de compartilhamento* permite especificar os outros usuários externos do Salesforce que podem acessar os registros de propriedade de usuários de alto volume da comunidade.

Os grupos de compartilhamento se aplicam entre as comunidades.

Para configurar grupos de compartilhamento nas suas comunidades:

1. Em Configuração, insira *`Configurações de comunidades`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Configurações de comunidades**.
2. Na lista relacionada Configurações de compartilhamento para usuários de alto volume da comunidade, clique em **Editar** ao lado de um conjunto de compartilhamento existente.
3. Clique na guia Configurações do grupo de compartilhamento.
4. Clique em **Ativar** para ativar o grupo de compartilhamento.

   Ativar o grupo de compartilhamento pode demorar um pouco. Você receberá um email quando o processo terminar.

   Nota: Desativar um grupo de compartilhamento remove o acesso de *todos* os outros usuários a registros de propriedade de usuários de alto volume da comunidade. Você não receberá um email quando o processo de desativação terminar.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para compartilhar registros de propriedade de usuários de alto volume da comunidade com outros usuários:

- "Personalizar aplicativo"

5. Clique em **Editar** para adicionar usuários ao grupo de compartilhamento. É possível adicionar à sua organização usuários internos e externos a partir da mesma conta pai do usuário de alto volume.
   a. Na lista suspensa `Pesquisar`, selecione o tipo de membro a ser adicionado.
   b. Se você não vir o membro que deseja adicionar, insira palavras-chave na caixa de pesquisa e clique em **Localizar**.
   c. Selecione membros na caixa Membros disponíveis e clique em **Adicionar** para adicioná-los ao grupo.
   d. Clique em **Salvar**.

CONSULTE TAMBÉM:

Sobre usuários de alto volume de comunidade
Conceder acesso aos registros a usuários de alto volume da comunidade

# Fundamentos da configuração de comunidades

## Criar usuários de comunidades

Para permitir que um usuário externo acesse sua comunidade, ative o registro de contato do usuário como um usuário do cliente ou usuário parceiro, dependendo do tipo de licença do usuário. Sua comunidade pode conter usuários com licenças de Comunidade de parceiros, Comunidade de clientes e Comunidade de clientes Plus.

Se a sua organização possuir contas pessoais, elas não poderão ser usadas como contas de parceiros e não será possível criar usuários parceiros associados a elas. Você pode usar somente contas comerciais como contas de parceiros.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar usuários parceiros:
- "Gerenciar usuários externos"

Para criar usuários de clientes:
- "Gerenciar usuários externos"

  OU

  "Editar usuários de autoatendimento"

  Importante: Ao criar usuários clientes, a conta a qual o novo contato está associado deve ter um proprietário de conta atribuído a um papel.

Para efetuar login como usuário externo:
- "Gerenciar usuários"

  E

  "Editar" em contas

1. Para criar usuários parceiros:
   a. Visualize a conta externa para a qual deseja criar um usuário.
   b. Crie um contato. Clique em **Novo contato** na lista relacionada Contatos. Preencha os detalhes apropriados e clique em **Salvar**.

      Nota: Uma conta que não seja de um parceiro não pode possuir um contato de parceiro.

      Contas pessoais não podem possuir usuários parceiros.

   c. Na página de detalhes do contato, clique em **Gerenciar usuário externo** e **Ativar usuário parceiro**.

      Nota: Caso você não veja o botão **Ativar usuário parceiro**, peça ao seu administrador para verificar se ele está incluso no layout da página de contatos.

   d. Edite o registro de usuário desse usuário externo.
      - Selecione a licença de usuário Comunidade de parceiros.
      - Selecione o perfil apropriado. Lembre-se de que os perfis fornecem aos usuários acesso às guias da sua comunidade; portanto, certifique-se de escolher um perfil para o qual as guias apropriadas estão expostas.

        Nota: Os perfis disponíveis para usuários externos estão limitados ao perfil de usuário Comunidade de parceiros ou a perfis clonados dele. Ao contrário do usuário padrão, o papel de usuário parceiro é atribuído automaticamente com base no nome da conta. O papel do usuário parceiro é um subordinado do papel do proprietário da conta. Por isso, todos os dados do papel do usuário parceiro passam para o papel do proprietário da conta do parceiro. Ao desativar um usuário parceiro, o papel de usuário parceiro se tornará obsoleto e os dados dele não serão mais transmitidos para o papel da conta de parceiros.

      - Desmarque **Gerar a nova senha e notificar imediatamente o usuário** para que os usuários não recebam uma senha antes da ativação da comunidade. Ao ativar a comunidade, o usuário receberá um email de boas-vindas com as informações de login, caso a opção `Enviar email de boas-vindas` esteja selecionada para a comunidade.

Nota: Se você selecionar essa opção e sua organização não possuir `comunidades ativas` da qual o usuário seja membro, a Salesforce não enviará um email.

Se `Enviar email de boas-vindas` estiver desativado para a sua comunidade, o usuário não receberá um email com o seu nome de usuário e senha. Será necessário enviar as informações manualmente.

e. Clique em **Salvar**.

 Nota: A criação de um usuário externo com uma licença de Comunidade de clientes Plus é semelhante à criação de um usuário parceiro. No registro de contato, selecione **Gerenciar usuário externo** e **Ativar usuário parceiro**. Além disso, ao editar o registro de usuário, você seleciona o perfil Usuário de comunidade de parceiros ou um perfil clonado a partir dele.

2. Para criar usuários de clientes:
   a. Crie um contato.
   b. Na página de detalhes do contato, clique em **Gerenciar usuário externo** e **Ativar usuário de cliente**.

   Nota: Caso você não veja o botão **Ativar usuário de cliente**, peça ao seu administrador para verificar se ele está incluso no layout da página de contatos.

   c. Edite o registro de usuário desse usuário externo.
      - Selecione o perfil apropriado. Os perfis disponíveis se limitam ao perfil de usuário Comunidade de cliente e a perfis clonados dele.

        Lembre-se de que os perfis fornecem aos usuários acesso às guias da sua comunidade; portanto, certifique-se de escolher um perfil para o qual as guias apropriadas estão expostas.
      - Desmarque **Gerar a nova senha e notificar imediatamente o usuário** para que os usuários não recebam uma senha antes da ativação da comunidade. Ao ativar a comunidade, o usuário receberá um email de boas-vindas com as informações de login, caso a opção `Enviar email de boas-vindas` esteja selecionada para a comunidade.

        Nota: Se você selecionar essa opção e sua organização não possuir `comunidades ativas` da qual o usuário seja membro, a Salesforce não enviará um email.

        Se `Enviar email de boas-vindas` estiver desativado para a sua comunidade, o usuário não receberá um email com o seu nome de usuário e senha. Será necessário enviar as informações manualmente.

   d. Clique em **Salvar**.

 Nota: Usuários do cliente não veem a lista relacionada Notas e anexos nas contas ou nos contatos.

Para solucionar problemas ou garantir que a comunidade esteja configurada apropriadamente, na página de detalhes do contato, clique em **Gerenciar usuário externo** e escolha **Fazer login como usuário parceiro** ou **Fazer login como usuário de cliente**. Você deve ter permissão de edição nas contas para efetuar login como um usuário parceiro ou como um usuário cliente. Uma nova janela do navegador se abrirá e você será conectado à comunidade em nome do usuário externo.

Quando você efetua login como usuário externo, pode ver o comportamento que o usuário externo vê. Por exemplo, os usuários externos verão apenas o menu suspenso de comunidade se tiverem acesso a mais de uma comunidade `Ativa`. Além disso, se um usuário externo que é membro de apenas uma comunidade `Ativa` receber o URL da comunidade em `Visualização` , o usuário não verá o menu suspenso quando estiver na comunidade em `Visualização`.

 Nota: Por segurança, quando os administradores efetuarem login como outro usuário, eles não poderão autorizar o acesso de dados OAuth para o usuário em questão. Por exemplo, os administradores não podem autorizar o acesso de OAuth a contas de usuário, incluindo login único em aplicativos de terceiros.

Considere o seguinte ao criar usuários externos.

- Os usuários externos não podem ser excluídos. Se você não deseja mais que um usuário externo tenha acesso a uma comunidade, desative-o.

CONSULTE TAMBÉM:

Delegar administração de usuários externos

Adicionar membros à sua comunidade

Como membros de comunidades externas obtêm informações de login?

Redefinir a senha de usuário externo para comunidades

## Delegar administração de usuários externos

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para gerenciar usuários externos:
- "Gerenciar usuários externos"

Para criar, editar e excluir perfis:
- "Gerenciar perfis e conjuntos de permissões"

É possível delegar a administração de usuários a usuários externos para que eles possam decidir quem deve acessar a comunidade.

Os usuários externos que são administradores delegados podem:

- Criar usuários externos
- Editar usuários externos
- Redefinir senhas para usuários externos
- Desativar usuários externos existentes

É possível conceder direitos de administração de usuários externos delegados para usuários com licenças de Comunidade de parceiros, Comunidade de clientes Plus, Parceiro Gold, Administração corporativa e Gerente do portal de clientes.

1. Em Configuração, insira *Perfis* na caixa Busca rápida, selecione **Perfis** e clique em um perfil personalizado.

   Não é possível editar perfis padrão.

   É possível adicionar Administrador delegado de usuários externos a um conjunto de permissões designado a um perfil padrão.

2. Clique em **Editar**.
3. Selecione Administrador delegado de usuários externos.
4. Clique em **Salvar**.
5. Clique em **Editar** na lista relacionada Perfis delegados de usuários externos.
6. Selecione os perfis que deseja que os usuários com esse perfil possam administrar.
7. Clique em **Salvar**.

Considere o seguinte ao configurar uma administração delegada de usuário externo.

- Também é possível conceder direitos de administração delegada utilizando conjuntos de permissões.
- No perfil, é possível conceder direitos de administração delegada para:
  - Adicionar as permissões "Criar" e "Editar" nos contatos de forma que os administradores delegados possam criar e atualizar os contatos relacionados à sua conta.
  - Definir as configurações das guias Contas e Contatos como Padrão ativado, para que os administradores delegados possam visualizar as guias Contas e Contatos e gerenciar com facilidade os contatos relacionados às contas.
- Adicionar as guias Contas e Contatos à sua comunidade.

- Definir a segurança em nível de campo e os layouts de página de forma que os administradores delegados de usuários externos possam acessar apenas os campos de conta e contato especificados.

CONSULTE TAMBÉM:

Criar usuários de comunidades

Conceda acesso de superusuário a usuários parceiros da sua comunidade

## Conceda acesso de superusuário a usuários parceiros da sua comunidade

O acesso de superusuário parceiro deve ser ativado nas Configurações das Comunidades antes de ser possível conceder o acesso aos usuários. Use essas informações para conceder o acesso de superusuário aos usuários com licenças de Comunidade de parceiros. Também é possível conceder acesso de superusuário para os usuários da sua comunidade com licenças de Comunidade de clientes Plus. Para aprender mais, consulte Conceda acesso de superusuário a usuários clientes da sua comunidade.

Fornecer acesso de superusuário aos usuários externos na sua comunidade possibilita que eles acessem dados e registros adicionais, independentemente das regras de compartilhamento e das opções padrão da organização. Os superusuários possuem acesso a dados de propriedade de outros usuários parceiros da mesma conta que possuem o mesmo papel ou um papel abaixo na hierarquia de papéis. O acesso de superusuário se aplica apenas a casos, leads, objetos personalizados e oportunidades, mas os usuários externos têm acesso a esses objetos somente se você tiver exposto eles usando perfis ou compartilhamento e adicionando as guias à comunidade durante a configuração.

1. Exiba o registro de contato do usuário.
2. Clique em **Gerenciar conta externa** e selecione **Ativar o acesso de superusuário**.
3. Clique em **OK**.

## Concessão de acesso de superusuário a usuários clientes da sua comunidade

Ative o acesso de superusuário de modo que os usuários externos nas comunidades possam acessar registros e dados adicionais.

Você somente pode conceder acesso de superusuário cliente a usuários com licenças Comunidade de clientes Plus.

Para conceder acesso de superusuário aos usuários com licenças de Comunidade de parceiros, consulte Conceder acesso de superusuário a usuários parceiros na sua comunidade.

A permissão "Superusuário do portal" permite que os administradores delegados de usuários externos façam o seguinte em suas próprias contas:

- Exibir, editar e transferir todos os casos
- Criar casos para contatos
- Exibir e editar todos os contatos, independentemente de estarem relacionados à comunidade ou não
- Exiba os detalhes da conta quando eles forem o contato em um caso
- Emitir relatórios sobre todos os contatos, quer o portal esteja ativado ou não, caso a guia Relatórios seja adicionada à comunidade e o usuário tenha a permissão "Executar relatórios"

Adicionar a permissão "Superusuário do portal" a um conjunto de permissões e atribuí-la a usuários de Comunidade de clientes Plus, para que tenham acesso à sua conta e possam exibir e editar todos os seus casos e contatos sem ter a capacidade de gerenciar outros usuários externos.

1. Em Configuração, insira *`Conjuntos de permissões`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Conjuntos de permissões**.
2. Crie ou clone um conjunto de permissões.
3. Na seção Permissões do aplicativo, adicione a permissão "Superusuário do portal".

4. Clique em **Salvar**.
5. Atribua o conjunto de permissões aos seus usuários Comunidade de clientes Plus clicando em **Gerenciar atribuições** e, em seguida, adicionando os usuários adequados.

## Criar comunidades

O número de comunidades que você pode criar para sua organização está listado na página Comunidades em Configuração. As comunidades `Inativas` não são contadas nesse limite. Se você quiser aumentar o número de comunidades em sua organização, entre em contato com seu executivo de conta da Salesforce.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar, personalizar ou ativar uma comunidade:

- ""Criar e configurar comunidades"

  E

  É membro da comunidade cuja página Gerenciamento de comunidade ele está tentando acessar.

1. Para começar a criar comunidades, em Configuração, insira *`Comunidades`* na caixa `Busca rápida`, selecione **Todas as comunidades** e, em seguida, clique em **Nova comunidade**. O assistente de modelo aparece, com várias opções de modelo para escolher.
2. Passe o mouse sobre um modelo para ver mais informações sobre ele.

   **Kokua**
   Um modelo de autoatendimento responsivo e com ótimo visual, que permite que os usuários procurem e exibam artigos ou entrem em contato com o suporte caso não encontrem o que estão procurando. Oferece suporte a Knowledge e casos.

   **Koa**
   Um modelo de autoatendimento responsivo de texto, que permite que os usuários procurem e exibam artigos ou entrem em contato com o suporte caso não encontrem o que estão procurando. Oferece suporte a Knowledge e casos.

   **Napili**
   Um modelo de autoatendimento responsivo, que permite aos usuários publicar perguntas na comunidade, procurar e exibir artigos e entrar em contato com agentes de suporte por meio da criação de casos. Oferece suporte a Knowledge, casos e perguntas e respostas.

   **Aloha**
   Um modelo configurável de Iniciador de aplicativos, que permite aos usuários encontrar rapidamente aplicativos e acessá-los usando login único. Para obter mais informações, consulte Conceitos básicos sobre modelos da comunidade para a Identidade do Salesforce.

   **Guias do Salesforce + Visualforce**
   Estrutura e guias padrão do Salesforce que você pode personalizar usando o Visualforce. Oferece suporte à maioria dos objetos padrão, objetos personalizados e Salesforce1.

3. Passe o mouse sobre o modelo que deseja usar e, em seguida, clique em **Escolher**.
4. Se você selecionou Koa ou Kokua, especifique as categorias e o Nome da empresa do modelo e, em seguida, clique em **Avançar**.

   **Nome do grupo da categoria**
   É o nome exclusivo do grupo de categoria de dados que contém as categorias de dados referentes ao site. O nome reflete a hierarquia das categorias que você configurou para a comunidade e é usado em todo o site para organizar artigos.

   **Categoria de nível superior**
   Trata-se da categoria de nível mais alto que você deseja exibir. Somente os filhos dessa categoria aparecem na comunidade. Pode haver várias camadas aninhadas de categorias acima desta, mas a página mostrará essa categoria como o pai e suas subcategorias como filhos.

   **Nome da empresa**
   É o nome da empresa que você quer que apareça no cabeçalho da comunidade.

5. Insira um nome de comunidade.

   Nota: Se estiver criando várias comunidades, tenha em mente que os nomes da comunidade podem ficar truncados no menu suspenso do cabeçalho global. Os usuários podem ver até 32 caracteres do nome, e os indicadores de status `Visualização` e `Inativo` contam até esse número. Certifique-se de que a parte visível do nome seja diferente o suficiente para que os usuários possam distinguir entre várias comunidades.

6. Insira um valor exclusivo no fim do campo do URL.

   Esse valor é adicionado ao domínio inserido ao ativar as comunidades para criar um URL exclusivo para essa comunidade. Por exemplo, se seu domínio for `UniversalTelco.force.com` e você estiver criando uma comunidade de clientes, é possível definir o URL como `UniversalTelco.force.com/clientes`.

   Nota: É possível criar uma comunidade na sua organização sem ter um URL personalizado.

   Também é possível alterar o nome e o URL da sua comunidade após ela ser ativada, mas os usuários não serão redirecionados para o novo URL. Se essas mudanças forem necessárias, certifique-se de informar seus membros da comunidade antes de fazer a mudança.

7. Clique em **Criar comunidade**.
   A comunidade é criada no status `Visualizar`.

8. Na página de confirmação, clique em **Acessar Gerenciamento da comunidade** para personalizar sua comunidade. Se você escolher um modelo que não seja Guias do Salesforce + Visualforce, poderá personalizar a comunidade no Community Builder.

Quando você cria uma comunidade, as páginas padrão de login, autorregistro, alteração de senha, recuperação de senha e sua página inicial são definidas com base no seu modelo de comunidade. Você pode personalizar ou alterar essas páginas padrão a qualquer momento no Gerenciamento de comunidade.

Importante: Ao criar uma comunidade, seu perfil é automaticamente adicionado à lista de perfis com acesso. O resultado é que todos os usuários de sua organização com esse perfil poderão fazer login na comunidade assim que ela estiver `Ativa`. Se não quiser que todos os usuários com o seu perfil tenham acesso, você poderá remover o perfil e fornecer acesso a si mesmo por meio de um perfil ou conjunto de permissões diferente.

CONSULTE TAMBÉM:

Personalizar comunidades

Visão geral das Comunidades do Salesforce

Como descobrir quantas comunidades estão disponíveis na minha organização?

## Como descobrir quantas comunidades estão disponíveis na minha organização?

O número de comunidades disponíveis se baseia no número comprado para sua organização. Para descobrir esse número, em Configuração, insira *`Comunidades`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Todas as comunidades**. O campo **Número máximo de comunidades ativas** mostra o total de comunidades `Ativas` e de `Visualização` que a sua organização pode ter. Comunidades `inativas` não são consideradas nesse total.

Se você quiser aumentar o número de comunidades em sua organização, entre em contato com seu executivo de conta da Salesforce.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

CONSULTE TAMBÉM:

Criar comunidades

## Personalizar comunidades

É possível personalizar sua comunidade a qualquer momento, mas se você está pensando em fazer grandes alterações, recomendamos primeiro desativar a comunidade. É possível acessar opções de personalização de comunidade em Gerenciamento de comunidade, em **Administração**.

1. Acesse Gerenciamento de comunidade de uma das maneiras a seguir.
   - Na comunidade, clique em no cabeçalho global.
   - Em Configuração, insira `Todas as comunidades` na caixa `Busca rápida` e selecione **Todas as comunidades**. Em seguida, clique em **Gerenciar** ao lado do nome da comunidade.
2. Clique em **Administração** e, em seguida, selecione a parte da comunidade que deseja personalizar:

   Importante: As opções disponíveis em Gerenciamento de comunidade dependem do modelo de comunidade selecionado, das permissões e das preferências. Por exemplo, se sua comunidade não usar tópicos, você não verá o nó Tópicos. Algumas das opções na lista a seguir podem valer para sua comunidade. Para exibir todos os nós, acesse **Administração** > **Preferências** e ative **Mostrar todas as configurações em Gerenciamento da comunidade**.

   - **Membros**
   - **Guias**
   - **Marca**
   - **Login e registro**
   - **Emails**
   - **Páginas**
   - **Preferências**
   - **Configurações**

   Nota: Para realizar personalizações avançadas, como adicionar páginas personalizadas ou páginas que não requerem login, em Gerenciamento da comunidade, clique no menu Gerenciamento de comunidade no cabeçalho global e, em seguida, clique em **Ir para Force.com** ou **Ir para Site.com Studio** para acessar o site associado a essa comunidade. Se você utilizou os modelos Aloha, Koa, Kokua ou Napili, selecione **Ir para Community Builder** para personalizar a comunidade.
3. Para compartilhar a comunidade com interessados enquanto ela ainda está no status Visualizar, copie o URL exibido na página **Administração** > **Configurações** e compartilhe-o.

   Isso permite receber comentários e aproveitar o fato de ter os primeiros membros que podem publicar, comentar e compartilhar registros, para que os membros entrem em comunidade ativa desde o primeiro login.

   Tenha em mente que você só pode compartilhar o URL com usuários que você adicionou como membros da comunidade.

Depois de concluir suas personalizações, ative a comunidade para disponibilizá-la aos membros. Se os emails de boas-vindas estiverem ativados ao ativá-la, um email de boas-vindas será enviado a todos os membros. Se algum desses usuários for um novo usuário do portal, o email de boas-vindas incluirá seu nome de usuário e senha.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para acessar o Gerenciamento de comunidade:
- ""Gerenciar comunidades" OU "Criar e configurar comunidades"
- E é membro da comunidade cuja página Gerenciamento de comunidade ele está tentando acessar

Para personalizar configurações de administração ou usar o Community Builder:
- ""Criar e configurar comunidades"
- E é membro da comunidade cuja página Gerenciamento de comunidade ele está tentando acessar

# Adicionar membros à sua comunidade

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar, personalizar ou ativar uma comunidade:

- "Criar e configurar comunidades"

  E

  É membro da comunidade cuja página Gerenciamento de comunidade ele está tentando acessar.

Use perfis e conjuntos de permissões para gerenciar a associação à comunidade durante o processo de configuração.

Usando perfis e conjuntos de permissões, é possível:

- Conceder ou remover o acesso para grupos de usuários. Após adicionar um perfil ou conjunto de permissões, todos os usuários designados a eles tornam-se membros da comunidade.
- Imponha uma política de associação. Os novos usuários adicionados a um perfil ou conjunto de permissões já associado a uma comunidade ganham acesso automaticamente.

Os conjuntos de permissões permitem flexibilidade maior para adicionar membros. É possível conceder acesso à comunidade para um subconjunto de usuários de um mesmo perfil, sem a necessidade de clonar o perfil.

Os perfis padrão, do Chatter e do portal podem ser adicionados a comunidades. Os clientes do Chatter, de grupos privados com clientes, não podem ser adicionados a comunidades mesmo que os conjuntos de permissões associados a comunidades sejam designados a eles.

Nota: Os perfis ou conjuntos de permissões associados a comunidades não podem ser excluídos do Salesforce. Primeiro, é necessário remover os perfis ou conjuntos de permissões das comunidades.

1. Acesse Gerenciamento de comunidade de uma das maneiras a seguir.
   - Na comunidade, clique em no cabeçalho global.
   - Em Configuração, insira `Todas as comunidades` na caixa `Busca rápida` e selecione **Todas as comunidades**. Em seguida, clique em **Gerenciar** ao lado do nome da comunidade.
2. Clique em **Administração** > **Membros**.
3. Para adicionar membros usando perfis:
   a. Para filtrar perfis, selecione um tipo de perfil no menu suspenso. Para procurar um perfil específico, insira um termo de pesquisa e clique em **Localizar**.

      A pesquisa retorna perfis para o filtro selecionado.

      Nota: Os resultados de pesquisa incluem perfis que já fazem parte da comunidade.

   b. Selecione os perfis de usuário aos quais deseja permitir o acesso à sua comunidade. Pressione CTRL para selecionar vários perfis.
   c. Clique em **Adicionar**. Para remover um perfil, selecione-o e clique em **Remover**.

      Se você remover um perfil de uma comunidade, os usuários com esse perfil perderão o acesso à comunidade, a menos que eles sejam designados a conjuntos de permissões ou outros perfis que ainda fazem parte da comunidade. Suas publicações e comentários ainda serão exibidos.

      Importante: Se você é um administrador e remover-se acidentalmente de uma comunidade, não poderá acessar as configurações de Administração em Gerenciamento de comunidade. Para se adicionar novamente à comunidade ou fazer outras atualizações de participação, use a API.
4. Para adicionar membros usando conjuntos de permissões:
   a. Para procurar um conjunto de permissões específico, insira um termo de pesquisa e clique em **Localizar**.

b. Selecione os conjuntos de permissões aos quais deseja permitir o acesso à sua comunidade. Pressione CTRL para selecionar vários conjuntos de permissões.

c. Clique em **Adicionar**.

   Se você remover um conjunto de permissões de uma comunidade, os usuários com esse conjunto de permissões perderão o acesso à comunidade, a menos que eles sejam associados a perfis ou outros conjuntos de permissões que ainda fazem parte da comunidade. Suas publicações e comentários ainda serão exibidos, mesmo que eles percam o acesso.

5. Clique em **Salvar**.

   Se a comunidade estiver `Ativa` e os emails de boas-vindas estiverem ativados, os usuários com os perfis ou conjuntos de permissões adicionados receberão um email de boas-vindas. O email de boas-vindas inclui um nome de usuário e um link de alteração de senha se for enviado para um usuário externo que ainda não efetuou login em um portal ou comunidade.

Quando a comunidade está `Ativa`, os emails de boas-vindas são enviados e a comunidade pode ser descoberta pelos membros. Quando a comunidade se encontra no status `Visualizar`, apenas membros com o URL de login podem visualizar a comunidade. Se uma comunidade está `Inativa`, apenas usuários com a permissão "Criar e personalizar comunidades" podem acessá-la por meio do menu Comunidade, independentemente da associação.

Existem opções adicionais para a concessão de acesso à sua comunidade:

- Ativar o autorregistro para que os usuários externos possam se registrar sozinhos
- Ativar provedores de autenticação, como o Facebook, para que os usuários externos possam efetuar login na comunidade sem criar uma conta

Para obter mais informações sobre essas opções adicionais, consulte Personalizar páginas de login, logout e autorregistro em sua comunidade.

CONSULTE TAMBÉM:

Personalizar comunidades

Ativar o Cabeçalho global para comunidades

## Como atualizo a associação da comunidade usando a API?

Se não for membro de uma comunidade, você não poderá acessar o Gerenciamento de comunidade para atualizar as configurações de administração, incluindo associação. Como uma alternativa, você pode usar a API e o Data Loader para incluir você mesmo e outros em uma comunidade.

Dica: Você também pode usar outros carregadores de dados para atualizar sua associação da comunidade, como o Workbench.

1. Obtenha o `networkId` de sua comunidade.

   Em Configuração, insira *`Todas as comunidades`* na caixa `Busca rápida`, selecione **Todas as comunidades**, clique com o botão direito no URL da sua comunidade e selecione **Inspecionar**. A propriedade `data-networkId` fornece seu `networkId`.

2. Obtenha o `profileId` ou o `permissionsetId` que você quer adicionar.

   Em Configuração, insira *`Perfis`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Perfis** ou **Conjuntos de permissões**. Clique no perfil ou no conjunto de permissões que você quer adicionar. O ID é a última parte do URL.

   Por exemplo, em *`mycompany.salesforce.com/00aa11bb22`*, o ID é *`00aa11bb22`*.

3. Crie um arquivo .csv com colunas para `networkId` e `parentId`. Para `parentId`, liste o `profileId` ou o `permissionsetId` que deseja adicionar.

4. Abra Data Loader e selecione o objeto **Grupo de membros da rede**. Especifique o local do arquivo .csv criado e conclua as etapas do Data Loader.

Quando tiver adicionado membros com sucesso usando o Data Loader, os membros poderão acessar Gerenciamento de comunidade a partir do link **Gerenciar** na página **Todas as comunidades** em Configuração.

Nota: Para acessar Gerenciamento de comunidade, o membro também deve ter a permissão "Criar e configurar comunidades" ou "Gerenciar comunidades".

## Adição de guias à sua comunidade

Se estiver usando o modelo Guias do Salesforce + Visualforce, poderá adicionar guias à comunidade.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar, personalizar ou ativar uma comunidade:
- "Criar e configurar comunidades"

  E

  É membro da comunidade cuja página Gerenciamento de comunidade ele está tentando acessar.

Nota: É possível optar por ocultar guias se desejar usar as páginas totalmente personalizadas em sua comunidade. Está em dúvida sobre qual é a melhor opção? Confira Guias vs. Community Builder na página 21.

Se você estiver usando um dos modelos pré-configurados em vez do modelo Guias do Salesforce + Visualforce, o nó **Guias** ficará oculto por padrão. Para exibir o nó, clique em **Administração** > **Preferências** e selecione **Mostrar todas as configurações em Gerenciamento de comunidade**.

Após identificar os recursos que deseja que os membros da sua comunidade vejam, é possível expor esses recursos escolhendo as guias correspondentes durante a configuração. As guias selecionadas também determinam a navegação da comunidade no Salesforce1.

Lembre-se de que os perfis controlam o acesso às guias, de modo que algumas guias escolhidas podem ser ocultas por perfis associados à comunidade. Nesse caso, será necessário expor manualmente as guias no perfil de modo que os usuários possam vê-las na comunidade.

Dica: Tenha em mente que as guias que você ativar devem ser obrigatórias para o tipo de atividade sendo realizado nessa comunidade, quer se trate de compartilhar contas e oportunidades com seus parceiros ou de compartilhar casos e soluções com os clientes que necessitam de suporte. Não é bom encher sua comunidade de guias que os usuários não precisam usar.

Nota: Os usuários do Chatter Free da sua comunidade não verão guias, exceto a guia do Chatter.

1. Acesse Gerenciamento de comunidade de uma das maneiras a seguir.
   - Na comunidade, clique em ⚙ no cabeçalho global.
   - Em Configuração, insira `Todas as comunidades` na caixa `Busca rápida` e selecione **Todas as comunidades**. Em seguida, clique em **Gerenciar** ao lado do nome da comunidade.
2. Clique em **Administração** > **Guias**.
3. Selecione as guias para incluir na sua comunidade por meio da lista Guias disponíveis. Pressione CTRL para selecionar várias guias.
4. Clique em **Adicionar** para incluir a guia. Para remover uma guia, selecione-a na lista Guias selecionadas e clique em **Remover**.
5. Clique em **Para cima** ou **Para baixo** para alterar a ordem de exibição das guias.

   A guia na parte superior da lista é a guia de apresentação da comunidade. Quando os usuários acessarem a comunidade, ela será a primeira guia visualizada.

   Nota: Se um usuário não tiver acesso à guia de apresentação e o Chatter estiver desativado, mostraremos a guia Início. Se o Chatter estiver ativado, mostraremos a guia Chatter.

6. Clique em **Salvar**.

 Importante: Se você passar do modelo Guias do Salesforce + Visualforce para um modelo do Community Builder, todas as guias da comunidade serão removidas.

CONSULTE TAMBÉM:

Personalizar comunidades

Renomeie a guia Chatter

## Guias vs. Community Builder

Está em dúvida entre usar as guias padrão do Salesforce ou o Community Builder ao configurar sua comunidade? Aqui estão mais informações sobre cada opção para ajudar a decidir.

### Guias

Selecionar o modelo Guias do Salesforce + Visualforce ao criar sua comunidade significa que serão usadas as guias do Salesforce ou as páginas do Visualforce prontas para uso.

**Prós**

- Algumas opções de tema disponíveis de imediato para guias
- Suporte para todos os recursos de vendas, serviço, marketing e plataforma
- Recursos totais da plataforma Force.com

**Contras**

- O Visualforce é a abordagem preferencial para melhor personalização, mas o Visualforce requer capacidade de codificação
- Requer algum conhecimento sobre a plataforma Force.com

### Criador da comunidade

Seleciona um dos modelos pré-configurados ao criar sua comunidade significa que a interface do usuário WYSIWYG do Community Builder será usada.

**Prós**

- Aplicativo pronto para usar voltado para comunidades de autoatendimento
- Mais estilos CSS disponíveis
- Ótimo para o caso de distribuição rápida de comunidade simples de autoatendimento

**Contras**

- Limitado a recursos de autoatendimento (casos, Salesforce Knowledge e Chatter Questions)
- Não oferece suporte a outros casos de uso de vendas, serviço ou plataforma
- Não tem recursos completos de plataforma

CONSULTE TAMBÉM:

Adição de guias à sua comunidade

Visão geral do Community Builder

## Renomeie a guia Chatter

É muito provável que diversos membros da sua comunidade usem a guia Chatter como ponto de partida. É possível personalizá-la para incluir a marca da sua empresa.

A guia Chatter é a maneira mais rápida de membros da comunidade verem o que é mais importante para eles: feeds de atividades, grupos, favoritos, arquivos e muito mais. É muito provável que diversos membros da sua comunidade usem guia Chatter como ponto de partida. Personalize o nome da guia Chatter na sua comunidade para refletir a marca da sua empresa. Por exemplo, você pode usar o nome da sua empresa ou qualquer outro nome que seja reconhecível para seus membros.

1. Em Configuração, insira *Renomear guias e rótulos* na caixa Busca rápida e selecione **Renomear guias e rótulos**.
2. Selecione o idioma padrão na lista suspensa Selecionar idioma na parte superior da página.
3. Sob as Guias Chatter nas Comunidades, clique em **Editar** ao lado da comunidade que deseja editar.
4. Digite as versões singular e plural do seu nome da guia preferencial, por exemplo, Parceiro e Parceiros. Selecione Começa com som de vogal se apropriado.
5. Clique em **Salvar**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para renomear a guia Chatter:

- "Personalizar aplicativo"

  OU

  "Exibir configuração"

  E

  Seja designado como um tradutor

## Atribuição de marca à comunidade

Se você está usando o modelo Guias do Salesforce + Visualforce, pode personalizar a aparência da sua comunidade em Gerenciamento de comunidade pela adição de logotipo, cores e copyright da empresa. Isso assegura que sua comunidade corresponda à marca da sua empresa e seja imediatamente reconhecida pelos membros da sua comunidade.

Importante: Se estiver usando um modelo de autoatendimento ou optar por usar o Community Builder para criar páginas personalizadas em vez das guias padrão do Salesforce, poderá usar o Community Builder para projetar a identidade visual da comunidade também.

1. Acesse Gerenciamento de comunidade de uma das maneiras a seguir.
   - Na comunidade, clique em no cabeçalho global.
   - Em Configuração, insira *Todas as comunidades* na caixa Busca rápida e selecione **Todas as comunidades**. Em seguida, clique em **Gerenciar** ao lado do nome da comunidade.
2. Clique em **Administração** > **Marca**.
3. Use as pesquisas para escolher o cabeçalho e o rodapé da comunidade.

   Os arquivos escolhidos para o cabeçalho e o rodapé devem ter sido previamente carregados na guia Documentos e devem estar disponíveis publicamente. O cabeçalho pode ser em .html, .gif, .jpg ou .png. O rodapé deve ser um arquivo .html. O tamanho máximo do arquivo .html é de 100 KB, para os arquivos combinados. O tamanho máximo do arquivo .gif, .jpg ou .png é de 20 KB. Então, se você tiver arquivo .html de cabeçalho com 70 KB e quiser usar um arquivo .html para o rodapé também, este poderá ter apenas 30 KB.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar, personalizar ou ativar uma comunidade:

- ""Criar e configurar comunidades"

  E

  É membro da comunidade cuja página Gerenciamento de comunidade ele está tentando acessar.

O cabeçalho escolhido substitui o logotipo do Salesforce abaixo do cabeçalho global. O rodapé escolhido substitui o copyright e o rodapé de privacidade padrão do Salesforce.

4. Clique em **Selecionar esquema de cores** para selecionar entre esquemas de cores predefinidos ou clique na caixa de texto ao lado dos campos de seção da página para selecionar uma cor no selecionador de cores.

   Observe que algumas das cores selecionadas afetam a página de login da comunidade e sua aparência no Salesforce1.

| Escolha de cor | Local em que aparece |
| --- | --- |
| Segundo plano do cabeçalho | Parte superior da página, sob o cabeçalho global preto. Se um arquivo HTML for selecionado no campo Cabeçalho, ele substitui a escolha de cor.<br>Parte superior da página de login.<br>Página de login no Salesforce1. |
| Fundo da página | Cor de fundo de todas as páginas da sua comunidade, incluindo a página de login. |
| Principal | Guia selecionada. |
| Secundário | Bordas superiores de listas e tabelas.<br>Botão da página de login. |
| Terciário | Cor de fundo para os cabeçalhos da seção nas páginas de edição e detalhes. |

5. Clique em **Salvar**.

CONSULTE TAMBÉM:

Personalizar comunidades

# Personalizar email enviado das comunidades

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar, personalizar ou ativar uma comunidade:

- "Criar e configurar comunidades"

  E

  É membro da comunidade cuja página Gerenciamento de comunidade ele está tentando acessar.

É possível personalizar as informações do remetente de email, a marca de email do Chatter e os modelos dos emails da sua comunidade. As personalizações podem ser realizadas na interface de usuário ou no objeto Rede da API do Salesforce.

1. Acesse Gerenciamento de comunidade de uma das maneiras a seguir.
   - Na comunidade, clique em no cabeçalho global.
   - Em Configuração, insira *Todas as comunidades* na caixa Busca rápida e selecione **Todas as comunidades**. Em seguida, clique em **Gerenciar** ao lado do nome da comunidade.
2. Clique em **Administração** > **Emails**.
3. Digite os valores personalizados do nome e do endereço do remetente de email para substituir os valores padrão.

   Nota: Se você alterar o endereço de email do remetente, enviaremos um email de verificação do novo endereço. A mudança ficará pendente e o endereço existente será usado até aguardamos a verificação. O endereço solicitado não terá efeito até que você clique no link de confirmação no email. Se a verificação já estiver pendente para um novo endereço de email e você especificar um novo endereço diferente, iremos reter o último valor e usá-lo para verificação.

   Se você tiver ativado a retransmissão de emails e inserir um valor personalizado referente ao endereço do remetente, seus emails do Chatter usarão a retransmissão.
4. Personalize o que é exibido no rodapé dos emails do Chatter.

   Importante: Um logotipo e um texto de rodapé do email são necessários. Tenha em mente o seguinte:
   - Todos os emails do Chatter exibem o logotipo do Chatter e as informações da Salesforce por padrão, a menos que você os substitua pelo logotipo e pelas informações da sua organização.
   - Se você já personalizou o logotipo ou o texto de rodapé e quiser restaurar os valores padrão, use a API para configurar esses campos como `null`.

   a. Escolha um logotipo para substituir o logotipo padrão do Chatter.

      O logotipo deve ser um documento existente na guia Documentos e deve estar marcado como `Imagem disponível externamente`. Imagens com um tamanho máximo de 150 x 50 pixels em um fundo transparente funcionam melhor.

   b. Insira um texto personalizado para o rodapé padrão com, no máximo, 1.000 caracteres.

      O texto padrão inclui o nome e o endereço físico do Salesforce. Recomendamos fortemente incluir o endereço físico da sua organização para cumprir as leis anti-spam aplicáveis.
5. Selecione `Enviar email de boas-vindas` para enviar o email aos usuários quando forem adicionados à comunidade.

   Importante: Os emails de boas-vindas contêm informações de login referentes a membros externos. Se você não selecionar essa opção, terá que enviar os nomes de usuário e senhas manualmente para os membros externos.

   O link fornecido no email de boas-vindas é válido por seis meses.

   Os emails de boas-vindas são enviados quando:
   - O status da comunidade muda de `Visualizar` para `Ativo`. Não são enviados emails quando a comunidade está no status `Visualizar` ou `Inativo`.

- Um administrador adiciona um novo perfil ou conjunto de permissões a uma comunidade com o status `Ativa`.
- Um perfil ou conjunto de permissões é designado a um usuário como parte de uma comunidade no status `Ativa`.

> Nota: Se o perfil ou conjunto de permissões fizer parte de várias comunidades, os usuários com esse perfil ou conjunto de permissões receberão um email de boas-vindas de cada comunidade. O primeiro email contém credenciais de login, mas os emails de comunidades subsequentes contêm apenas um link para a comunidade.

6. Use os modelos de email padrão ou as pesquisas para selecionar diferentes modelos de emails de boas-vindas aos novos membros da comunidade, emails de senhas esquecidas e emails de notificação sobre redefinição de senhas. Se sua organização usa modelos de email para enviar comentários de caso, é possível selecionar um modelo (nenhum é fornecido por padrão).

   Links de redefinição de senha iniciados pelo usuário expiram em 24 horas. Links de redefinição de senha iniciados pelo administrador não expiram. É possível personalizar um modelo padrão.

   > Nota: Se você personalizar o conteúdo de um modelo de email, recomendamos usar o campo de mesclagem `{!Community_Url}`. Esse campo de mesclagem personalizado preenche o URL exclusivo de uma comunidade, garantindo que os emails para os usuários contenham URLs com os parâmetros corretos e os usuários diretos da comunidade adequada para efetuar login ou alterar uma senha.

7. Clique em **Salvar**.

Outra maneira de personalizar os emails da comunidade é usar estes campos em um objeto de rede da API.

- `CaseCommentEmailTemplateId` — ID do modelo de email usado ao enviar um comentário em um caso.
- `ChangePasswordEmailTemplateId` — ID do modelo de email usado ao notificar um usuário de que sua senha foi redefinida.
- `EmailFooterLogoId` — ID do objeto Documento que é exibido como imagem no rodapé dos emails do Chatter da comunidade.
- `EmailFooterText` — Texto exibido no rodapé dos emails do Chatter da comunidade.
- `EmailSenderAddress` — Somente leitura. Endereço de email a partir do qual os emails da comunidade são enviados.
- `EmailSenderName` — Nome a partir do qual os emails da comunidade são enviados.
- `ForgotPasswordEmailTemplateId` — ID do modelo de email usado quando o usuário esquece a senha.
- `NewSenderAddress` — Endereço de email inserido como novo valor para `EmailSenderAddress`, mas ainda não verificado. Após um usuário solicitar a mudança do endereço de email do remetente e responder com sucesso ao email de verificação, o valor de `NewSenderAddress` substitui o valor em `EmailSenderAddress`. Esse se torna o endereço de email a partir do qual os emails da comunidade são enviados.
  - Se a verificação de um novo endereço de email estiver pendente e você definir `NewSenderAddress` como nulo, isso cancelará a solicitação de verificação.
  - `NewSenderAddress` é automaticamente definido como nulo após `EmailSenderAddress` ser configurado no novo endereço verificado.
  - Se a verificação estiver pendente para um novo endereço de email e você especificar um novo endereço diferente para esse campo, apenas o valor mais recente será retido e usado para verificação.
- `OptionsSendWelcomeEmail` — Determina se um email de boas-vindas é enviado quando um novo usuário é adicionado à comunidade.
- `WelcomeEmailTemplateId` — ID do modelo de email usado ao enviar emails de boas-vindas aos novos membros da comunidade.

CONSULTE TAMBÉM:

Campos de mesclagem para comunidades

Personalizar comunidades

## Campos de mesclagem para comunidades

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

É possível adicionar campos de mesclagem a modelos de email de comunidades.

Ao ativar as Comunidades do Salesforce em sua organização, três modelos de email de texto são criados:

- Comunidades: Email de senha alterada
- Comunidades: Email de senha esquecida
- Comunidades: Email de boas-vindas ao novo membro

Esses modelos usam campos de mesclagem exclusivos. Esses campos de mesclagem não estão disponíveis para selecionar e copiar ao editar um modelo, mas você pode inseri-los manualmente. Esses campos de mesclagem funcionarão corretamente apenas se usados em um modelo de texto ou HTML selecionado para uma comunidade.

| Nome do campo | Descrição |
| --- | --- |
| `{!Community_Name}` | O nome da comunidade conforme inserido durante a criação da comunidade. |
| `{!Community_Url}` | O URL da página de login de uma comunidade. Por exemplo, https://acme.force.com/partners/login.<br><br>Se este campo de mesclagem fizer parte do email de boas-vindas enviado a um novo usuário externo, o URL será anexado com um link para uma página de redefinição de senha.<br><br>O campo será preenchido apenas se:<br>• O modelo contendo este campo for selecionado como o modelo de Boas-vindas ao novo membro de uma comunidade e Enviar email de boas-vindas for selecionado OU<br>• O modelo contendo este campo for selecionado como o modelo de Esqueci senha ou Alterar senha, e o usuário que estiver recebendo o email for um usuário externo membro da comunidade. |
| `{!Receiving_User.Username}` | O nome de usuário que receberá o email de boas-vindas. |

É possível criar modelos de email personalizados para comunidades usando o Visualforce, que permite usar uma identidade visual corporativa personalizada em modelos de email. Para um modelo de email do Visualforce, use o tipo de campo de mesclagem global `$Network` e suas propriedades, descritas nesta tabela.

| Nome do campo | Descrição |
| --- | --- |
| `$Network.Name` | O nome da comunidade conforme inserido durante a criação da comunidade. |

| Nome do campo | Descrição |
| --- | --- |
| `$Network.NetworkUrlForUserEmails` | O URL da página de login de uma comunidade. Por exemplo, https://acme.force.com/partners/login.<br>Se este campo de mesclagem fizer parte do email de boas-vindas enviado a um novo usuário externo, o URL será anexado com um link para uma página de redefinição de senha.<br>Esse campo é preenchido apenas quando usado em um modelo de email do Visualforce para um dos três tipos de email compatíveis com comunidades. |

Se sua comunidade está usando casos, aprovações ou fluxos de trabalho, emails criados a partir de um modelo de email que use os campos de mesclagem `{!<any_object>.Link}` ou `{!Case.Link}` incluem um link para o registro na comunidade. Se o usuário que recebe o email é membro de várias comunidades ativas, o link aponta para a comunidade ativa mais antiga. Se o usuário já está conectado a uma comunidade e clica no link do email, o link o conduz para essa comunidade. Se o usuário não é membro de nenhuma comunidade, o link aponta para a organização interna. Se o usuário é membro de um portal e de uma comunidade, o link aponta para a comunidade.

| Nome do campo | Descrição |
| --- | --- |
| `{!Case.Link}` | Usado em:<br>• Notificações de comentário de caso para contatos e proprietários<br>• Notificações de criação e atualização de caso para contatos |
| `{!<any_object>.Link}` | Usado em:<br>• Solicitações de aprovação enviadas a aprovadores e aprovadores delegados<br>• Alertas de email do fluxo de trabalho |

Para descobrir se seus modelos de email usam esses campos de mesclagem, em Configuração, clique em *`Modelos de email`* na caixa `Busca rápida` e, em seguida, selecione **Modelos de email** e clique em **Editar** ao lado de um modelo de email.

CONSULTE TAMBÉM:

Personalizar email enviado das comunidades

# Ativar preferências de comunidade

## Personalizar preferências de comunidades

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar, personalizar ou ativar uma comunidade:
- "Criar e configurar comunidades"

  E

  É membro da comunidade cuja página Gerenciamento de comunidade ele está tentando acessar.

Ative ou desative a exibição de apelidos, acesso à comunidade sem login, mensagens privadas do Chatter, sinalização de conteúdo, níveis de reputação e pessoas da sua comunidade que têm conhecimento.

Para usar essas configurações, é necessário ativar o Chatter na sua organização.

1. Acesse Gerenciamento de comunidade de uma das maneiras a seguir.
   - Na comunidade, clique em ⚙ no cabeçalho global.
   - Em Configuração, insira `Todas as comunidades` na caixa `Busca rápida` e selecione **Todas as comunidades**. Em seguida, clique em **Gerenciar** ao lado do nome da comunidade.
2. Clique em **Administração** > **Preferências**.
3. Altere as configurações desejadas.

   **Geral**

   - Exibir apelidos em vez de nomes completos na comunidade. Ativar a exibição de apelidos em sua comunidade oferece mais privacidade e protege a identidade dos membros. Isso é especialmente útil em uma comunidade pública na qual os visitantes não registrados podem acessar os perfis dos membros.
   - Ative o acesso a conteúdo público na sua comunidade para que os usuários convidados possam acessá-lo sem fazer login. Permitir esse acesso é uma forma de promover a adoção e ajuda os clientes a localizar facilmente as informações necessárias sem ter que fazer login, registrar-se ou entrar em contato diretamente com a empresa.
   - Ative mensagens do Chatter, que permitem conversar de forma segura com outros usuários do Chatter. Para expor as mensagens do Chatter para usuários externos, os administradores também ativam a guia Chatter.
   - Use páginas de erro personalizadas do Visualforce caso queira que os usuários autenticados vejam as páginas de erro do Visualforce com a identidade visual da sua empresa.
   - Mostre todas as configurações disponíveis no Gerenciamento de comunidade que são ocultas por padrão com base na configuração da comunidade. A ativação dessa configuração substitui a navegação dinâmica fornecida por Gerenciamento de comunidade.

   **Gerenciamento de comunidade**

   - Permita que os membros sinalizem publicações, comentários ou arquivos para moderação na comunidade. É conveniente que os membros sinalizem itens que possam conter linguagem imprópria ou informações confidenciais.
   - Ative a Reputação para permitir que os gerentes da comunidade configurem um sistema de pontos que recompensa os usuários que participam da comunidade. Os administradores configuram os níveis de reputação correspondentes que os usuários veem no seu perfil.
   - Ative pessoas que têm conhecimento, para poder descobrir quem tem conhecimento nos tópicos e aprovar pessoas em relação ao conhecimento sobre um tópico.

4. Clique em **Salvar**.

CONSULTE TAMBÉM:

Exibir apelidos em vez de nomes completos na comunidade

Ative o acesso público ao conteúdo da comunidade

Usar páginas de erro personalizadas do Visualforce para usuários autenticados

## Exibir apelidos em vez de nomes completos na comunidade

Ativar a exibição de apelidos em sua comunidade oferece mais privacidade e protege a identidade dos membros. Isso é especialmente útil em uma comunidade pública na qual os visitantes não registrados podem acessar os perfis dos membros.

Todos os usuários possuem apelidos por padrão. Para modificá-los, os usuários acessam `Seu nome` > **Editar informações de contato** no cabeçalho global ou em seu perfil de usuário do Chatter.

1. Acesse Gerenciamento de comunidade de uma das maneiras a seguir.
   - Na comunidade, clique em ⚙ no cabeçalho global.
   - Em Configuração, insira `Todas as comunidades` na caixa `Busca rápida` e selecione **Todas as comunidades**. Em seguida, clique em **Gerenciar** ao lado do nome da comunidade.
2. Clique em **Administração** > **Preferências**.
3. Selecione **Ativar exibição de apelido** e, em seguida, clique em **Salvar**.

Os apelidos são mostrados no lugar de nomes e sobrenomes em quase todos os locais na comunidade, incluindo feeds, exibições de lista, grupos, resultados de pesquisa, recomendações, perfis de usuário e arquivos. Além disso, o Salesforce1 e sites de comunidade ativados usando modelos de comunidade também exibem apelidos.

Considere as seguintes restrições sobre a exibição de apelidos:

- Mensagens privadas exibem nomes completos. Você pode optar por desativar as mensagens privadas para evitar isso.
- Registros e pesquisas de usuários em registros mostram nomes completos. Lembre-se, porém, que é possível controlar a visibilidade de registros e usuários com regras de compartilhamento.
- Notificações móveis no Salesforce1 mostram nomes completos. Você pode desativar as notificações móveis no Salesforce1 para evitar isso.
- Pesquisas por nome, sobrenome e nome completo não são restringidas e retornam resultados, mas os resultados exibem apenas apelidos. As recomendações de preenchimento automático na pesquisa global e a lista de itens recentes mostram os nomes, os sobrenomes e os nomes completos que o usuário já pesquisou acessou por meio de um registro ou de outro local.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para ativar a exibição de apelidos:

- "Criar e configurar comunidades”

  E

  É membro da comunidade cuja página Gerenciamento de comunidade ele está tentando acessar.

CONSULTE TAMBÉM:

Personalizar preferências de comunidades

## Ative o acesso público ao conteúdo da comunidade

Ative o acesso de usuários convidados (usuários não licenciados) ao conteúdo da comunidade, sem exigir login ou registro na comunidade.

As comunidades públicas são adequadas para cenários do tipo empresa para o consumidor (B2C) e permitem atingir um público maior. Considere o exemplo de uma comunidade de suporte ao cliente mantida por um fabricante de equipamentos esportivos. Uma comunidade com discussões públicas, perguntas, problemas conhecidos e soluções publicadas pelo suporte ao cliente permitiria que clientes existentes e em potencial visualizassem essas informações sem entrar em contato diretamente com a empresa.

1. Acesse Gerenciamento de comunidade de uma das maneiras a seguir.
   - Na comunidade, clique em no cabeçalho global.
   - Em Configuração, insira `Todas as comunidades` na caixa `Busca rápida` e selecione **Todas as comunidades**. Em seguida, clique em **Gerenciar** ao lado do nome da comunidade.
2. Clique em **Administração** > **Preferências**.
3. Selecione **Permitir acesso sem login** e, em seguida, clique em **Salvar**.

Ativar o acesso público permite expor grupos, tópicos, perfis de usuários e feeds a usuários convidados por meio do Chatter no Apex, mas não expõe esses dados na comunidade. Para permitir que usuários convidados exibam essas informações, realize um dos procedimentos a seguir:

- Use um modelo de comunidade do Community Builder que permita o acesso de usuários convidados a um ou mais desses objetos (Napili, por exemplo). Consulte o *Guia de implantação de modelos de comunidade para autoatendimento* para obter instruções detalhadas.
- Use os métodos do Chatter no Apex e as páginas do Visualforce para expor esses objetos a usuários convidados. Consulte "Métodos disponíveis para usuários convidados de comunidades" no *Guia do desenvolvedor do Force.com Apex Code* e o *Guia do desenvolvedor do Visualforce* para obter mais informações.

Nota:

- Se você tiver ativado a distribuição baseada em perfil para o Chatter na sua organização, os usuários convidados só poderão acessar a comunidade pública depois que o acesso ao Chatter for ativado no perfil de usuário convidado. Para obter mais informações, consulte *Controlar o acesso ao Chatter por meio de perfis de usuário* na Ajuda do Salesforce.
- Não é possível anexar arquivos a perguntas em comunidades públicas a partir do Internet Explorer 9.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para ativar o acesso público ao conteúdo da comunidade:

- "Criar e configurar comunidades"

  E

  É membro da comunidade cuja página Gerenciamento de comunidade ele está tentando acessar.

CONSULTE TAMBÉM:

Personalizar preferências de comunidades

## Usar páginas de erro personalizadas do Visualforce para usuários autenticados

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar, personalizar ou ativar uma comunidade:
- "Criar e configurar comunidades"

  E

  É membro da comunidade cuja página Gerenciamento de comunidade ele está tentando acessar.

Se você tiver páginas de erro personalizadas do Visualforce, poderá fazer com que sejam exibidas para usuários autenticados da comunidade.

Para atribuir ou personalizar páginas de erro do Visualforce, em Gerenciamento de comunidade, clique no menu de Gerenciamento de comunidade no cabeçalho global e selecione **Ir para Force.com**. A seção **Páginas de erro** relaciona as seleções de página atuais.

Quando **Usar páginas de erro personalizadas do Visualforce** está selecionado, os usuários conectados à comunidade veem as páginas de erro personalizadas do Visualforce. Quando **Usar páginas de erro personalizadas do Visualforce** não está selecionado, os usuários conectados à comunidade veem as páginas de erro padrão do Visualforce. Usuários convidados que não efetuaram login na comunidade sempre verão as páginas de erro padrão do Visualforce, independentemente de você marcar ou não a caixa de seleção.

1. Acesse Gerenciamento de comunidade de uma das maneiras a seguir.
   - Na comunidade, clique em ⚙ no cabeçalho global.
   - Em Configuração, insira *Todas as comunidades* na caixa Busca rápida e selecione **Todas as comunidades**. Em seguida, clique em **Gerenciar** ao lado do nome da comunidade.
2. Clique em **Administração** > **Preferências**.
3. Selecione **Usar páginas de erro personalizadas do Visualforce** e, em seguida, clique em **Salvar**.

## Ativar o Cabeçalho global para comunidades

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar conjuntos de permissões:
- "Gerenciar perfis e conjuntos de permissões"

Para atribuir um conjunto de permissões a um usuário:
- "Atribuir conjuntos de permissões"

Quando Comunidades está ativado, o cabeçalho global permite alternar facilmente entre suas comunidades e sua organização interna.

Comunidades deve estar ativado na sua organização para usar o cabeçalho global.

A permissão `Exibir cabeçalho global` está desativada por padrão em todos os perfis padrão. Para visualizar o cabeçalho global, os usuários precisam receber a permissão "Exibir cabeçalho global", selecionando-a em perfis padrão, criando perfis personalizados ou criando um conjunto de permissões. Crie conjuntos de permissões para atribuir facilmente essa permissão a determinadas pessoas.

1. Em Configuração, insira *`Conjuntos de permissões`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Conjuntos de permissões**.
2. Clique em **Novo** e crie um conjunto de permissões que inclua a permissão do sistema `Exibir cabeçalho global`.
3. Atribua o conjunto de permissões aos usuários apropriados.

Os usuários com esse conjunto de permissões veem o cabeçalho global na parte superior de todas as páginas. Eles podem usar o menu à esquerda para alterar entre sua organização interna e quaisquer comunidades que eles tenham acesso.

O menu *`Seu nome`* à direita contém links para editar informações de contato e fazer logout. Para os usuários internos, ele também contém um link para Ajuda e treinamento e pode conter links para Configuração e outras ferramentas, dependendo das permissões de usuário e dos recursos ativados. Se a sua organização estiver usando o Lightning Experience, os usuários com a permissão adequada poderão alternar entre o Salesforce Classic e a nova interface usando o Alternador. Procure pelo link `Alternar para Lightning Experience` no menu *`Seu nome`*. As comunidades do Salesforce não têm suporte no Lightning Experience; portanto, se um usuário alternar, ele não verá as comunidades ou o cabeçalho global. Para acessar as comunidades, será necessário alternar para o Salesforce Classic.

Quando estão em uma comunidade, os usuários com a permissão Gerenciar comunidades ou Criar e configurar comunidades verão um ícone de engrenagem ( ) que eles podem usar para alternar para o Gerenciamento de comunidade. Dentro do Gerenciamento de comunidade, é possível ver um menu adicional que pode ser usado para visualizar a comunidade ou acessar as configurações da comunidade pelo Community Builder, Site.com Studio ou Force.com.

**Nota:** Em Gerenciamento de comunidade, é possível ver o cabeçalho global e o menu Gerenciamento de comunidade, mesmo que os usuários não possuam a permissão "Exibir cabeçalho global". Entretanto, recomendamos conceder a permissão "Exibir cabeçalho global" aos usuários que precisam alternar entre a sua organização interna e comunidades.

CONSULTE TAMBÉM:

Navegar até suas comunidades

## Compartilhar um link para a sua comunidade

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para compartilhar um URL de visualização da sua comunidade:

- "Criar e configurar comunidades"

É possível permitir que os membros visualizem sua comunidade antes de torná-la ativa.

Você só pode compartilhar o link de uma comunidade para visualização com usuários que foram adicionados como membros da comunidade.

Compartilhar um link para uma comunidade com o status de `Visualização` permite coletar facilmente os comentários dos interessados. A comunidade funciona da mesma forma que funcionaria depois que ela fica ativa, para que os interessados possam experimentar toda a funcionalidade e revisar a identidade visual e as personalizações. Além disso, isso permite receber comentários e aproveitar o fato de ter os primeiros membros que podem publicar, comentar e compartilhar registros, para que os membros entrem em comunidade ativa desde o primeiro login.

1. Acesse Gerenciamento de comunidade de uma das maneiras a seguir.
   - Na comunidade, clique em no cabeçalho global.
   - Em Configuração, insira *`Todas as comunidades`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Todas as comunidades**. Em seguida, clique em **Gerenciar** ao lado do nome da comunidade.
2. Clique em **Administração** > **Configurações**.
3. Copie o URL na página e compartilhe-o com os interessados.

   Tenha em mente que você só pode compartilhar o URL com usuários que você adicionou como membros da comunidade.

CONSULTE TAMBÉM:

Personalizar comunidades

Status das Comunidades

## Como tornar as suas comunidades ativas

Ativar uma comunidade a torna visível para os membros. É possível personalizar a comunidade enquanto ela está ativa ou desativar a comunidade para fazer as alterações. Tenha em mente que, depois que a comunidade fica ativa, tudo na comunidade fica visível para os membros. Certifique-se de terminar todas as principais personalizações enquanto estiver no status `Visualizar`.

 Nota: Se os emails de boas-vindas estiverem ativados, será enviado um email com um link para a comunidade para cada membro quando a comunidade for ativada pela primeira vez. Para todos os membros de fora da empresa que não têm senha ou usam login único, o email de boas-vindas incluirá um link para definir sua senha e pergunta de segurança.

Um usuário externo com acesso a várias comunidades dentro de uma organização usa as mesmas credenciais de login para todas elas.

1. Acesse Gerenciamento de comunidade de uma das maneiras a seguir.
   - Na comunidade, clique em ⚙ no cabeçalho global.
   - Em Configuração, insira *Todas as comunidades* na caixa `Busca rápida` e selecione **Todas as comunidades**. Em seguida, clique em **Gerenciar** ao lado do nome da comunidade.
2. Clique em **Administração** > **Configurações**.
3. Clique em **Ativar Comunidade**.
   A comunidade está ativa e online.

CONSULTE TAMBÉM:

Status das Comunidades
Personalizar comunidades
Desativação de uma comunidade

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar, personalizar ou ativar uma comunidade:
- "“Criar e configurar comunidades”

  E

  É membro da comunidade cuja página Gerenciamento de comunidade ele está tentando acessar.

## Status das Comunidades

As comunidades podem ter um dos seguintes status.

| Status | Descrição |
|---|---|
| `Visualizar` | A personalização da comunidade não está concluída e a comunidade nunca foi ativada. Depois de ativar uma comunidade, não é possível voltar para o status de `Visualização`.<br><br>Os usuários com “Criar e configurar comunidades” podem acessar as comunidades no status `Visualização` se o seu perfil ou conjunto de permissões estiver associado à comunidade. Eles também podem compartilhar um link para essas comunidades com usuários cujos perfis ou conjuntos de permissões estejam associados à comunidade. O link para compartilhar uma `comunidade` em Visualização está localizado na página Gerenciamento de comunidade.<br><br>Não são enviados emails de boas-vindas mesmo que a opção `Enviar email de boas-vindas` esteja selecionada. |

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

| Status | Descrição |
|---|---|
| |  Nota: Se o acesso às comunidades da sua organização está suspenso devido à inadimplência, todas as suas comunidades são desativadas, inclusive as que têm o status `Visualização`. Quando as Comunidades forem ativadas novamente, todas as comunidades estarão com o status `Inativo`. É possível ativar essas comunidades, mas não colocá-las novamente no status `Visualização`. |
| `Inativo` | A comunidade estava `Ativo` anteriormente, mas foi desativada.<br>É conveniente desativar uma comunidade caso você precise:<br>• Adicionar ou remover membros<br>• Adicionar, remover ou alterar a ordem das guias<br>• Alterar o esquema de cores<br>• Alterar o URL da comunidade<br>Quando você desativa uma comunidade, ela não aparece mais no menu suspenso. Usuários com "Criar e configurar comunidades" ainda podem acessar a configuração de comunidades `Inativas` independentemente da afiliação. Se membros tentarem acessar comunidades `Inativas` usando um link direto, verão uma página de erro. |
| `Ativo` | A comunidade está ativa e disponível para os membros.<br>Emails de boas-vindas são enviados para os novos membros se a opção `Enviar email de boas-vindas` estiver selecionada. |

CONSULTE TAMBÉM:

Personalizar comunidades
Como tornar as suas comunidades ativas
Desativação de uma comunidade
Compartilhar um link para a sua comunidade

## Atualizar configurações da comunidade

Gerencie o nome da sua comunidade, descrição, URL, status da comunidade e modelo da comunidade, tudo em um só lugar.

Também é possível alterar o nome e o URL da sua comunidade após ela ser ativada, mas os usuários não serão redirecionados para o novo URL. Se essas mudanças forem necessárias, certifique-se de informar seus membros da comunidade antes de fazer a mudança.

1. Acesse Gerenciamento de comunidade de uma das maneiras a seguir.
   - Na comunidade, clique em no cabeçalho global.
   - Em Configuração, insira `Todas as comunidades` na caixa `Busca rápida` e selecione **Todas as comunidades**. Em seguida, clique em **Gerenciar** ao lado do nome da comunidade.
2. Clique em **Administração** > **Configurações**.
3. Edite as configurações da comunidade conforme necessário:
   - Edite o nome, a descrição e o URL da comunidade clicando em ao lado do nome da comunidade.
   - Gerenciar o status da comunidade.
   - Altere o modelo da comunidade.

CONSULTE TAMBÉM:

Alteração do modelo da comunidade

Status das Comunidades

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar, personalizar ou ativar uma comunidade:
- "Criar e configurar comunidades"

  E

  É membro da comunidade cuja página Gerenciamento de comunidade ele está tentando acessar.

# Desativação de uma comunidade

É conveniente desativar uma comunidade caso você precise:

- Adicionar ou remover membros
- Adicionar, remover ou alterar a ordem das guias
- Alterar o esquema de cores
- Alterar o URL da comunidade

1. Acesse Gerenciamento de comunidade de uma das maneiras a seguir.
   - Na comunidade, clique em no cabeçalho global.
   - Em Configuração, insira `Todas as comunidades` na caixa `Busca rápida` e selecione **Todas as comunidades**. Em seguida, clique em **Gerenciar** ao lado do nome da comunidade.
2. Clique em **Administração** > **Configurações**.
3. Clique em **Desativar**.

   A comunidade está inativa e offline.

   Quando uma comunidade está inativa, os membros ainda a visualizam no menu, mas não podem acessá-la, a menos que tenham a permissão "Criar e personalizar comunidades".

CONSULTE TAMBÉM:

Status das Comunidades

Como tornar as suas comunidades ativas

Personalizar comunidades

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar, personalizar ou ativar uma comunidade:

- "Criar e configurar comunidades"

  E

  É membro da comunidade cuja página Gerenciamento de comunidade ele está tentando acessar.

## Alteração do modelo da comunidade

Altere o modelo da comunidade se os requisitos dela são diferentes do que eram no início.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar, personalizar ou ativar uma comunidade:

- "Criar e configurar comunidades"

  E

  É membro da comunidade cuja página Gerenciamento de comunidade ele está tentando acessar.

 Dica: Você não perderá dados ao alterar os modelos, mas não deixe de ler Considerações para alteração do modelo de uma comunidade antes de executar as etapas a seguir.

Se a comunidade já estiver ativa e você mudar de um modelo de Guias do Salesforce + Visualforce para um modelo Community Builder, ou de um modelo Community Builder para outro modelo Community Builder, o modelo será salvo em uma versão de rascunho, podendo ser personalizado no Community Builder. É necessário publicar as alterações no Community Builder para atualizar a comunidade ativa.

Se a comunidade já estiver ativa e você mudar de um modelo de Community Builder para um modelo de Guias do Salesforce + Visualforce, a comunidade ativa será atualizada imediatamente. Nesse cenário, recomendamos desativar a comunidade primeiro. É possível reativá-la depois de fazer todas as alterações.

Se o modelo aparece na lista como `Nenhum`, isso significa que você não está usando um modelo do Community Builder predefinido, ou que modificou um modelo do Community Builder.

Se você estiver usando um modelo do Community Builder e personalizá-lo, a página **Configurações** mostrará o nome do modelo no modo de rascunho no Community Builder. Uma mensagem de aviso lembra para publicar as alterações no Community Builder.

1. Acesse Gerenciamento de comunidade de uma das maneiras a seguir.
   - Na comunidade, clique em ⚙ no cabeçalho global.
   - Em Configuração, insira *`Todas as comunidades`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Todas as comunidades**. Em seguida, clique em **Gerenciar** ao lado do nome da comunidade.
2. Clique em **Administração** > **Configurações**.
3. Clique em **Alterar modelo**.
4. Escolha um modelo de acordo com as necessidades da comunidade.

   Para saber como usar os modelos Kokua, Koa e Napili, consulte *Guia de implantação de modelos de comunidade para autoatendimento*.

   Para saber como usar o modelo Aloha, consulte a *Introdução ao modelo de comunidade Aloha para Salesforce Identity*.
5. Quando solicitado, selecione **Alterar modelo** para confirmar as alterações.

Depois de alterar o modelo, você retorna ao Gerenciamento de comunidade.

Verifique se as páginas de sua comunidade, como a página de login ou a página inicial, ainda são a melhor opção para o modelo atualizado da comunidade. Por exemplo, se você usava um modelo Guias do Salesforce + Visualforce e passou para um modelo baseado no Community Builder, talvez seja melhor passar a usar páginas do Community Builder em vez de páginas do Visualforce. Se necessário, personalize a comunidade no Community Builder e publique as alterações feitas.

## Considerações para alteração do modelo de uma comunidade

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Alterar o modelo de sua comunidade afeta a navegação, a marca e as personalizações da comunidade.

- Os dados de objetos do Salesforce são transmitidos, mas isso não acontece com as personalizações de marcas e componentes. Você precisará refazer todas as personalizações.
- Quando há mudança de modelos, a navegação em Gerenciamento de comunidade é atualizada. Para exibir todas as opções disponíveis em Gerenciamento de comunidade, independentemente do modelo selecionado, selecione **Administração** > **Preferências** > **Mostrar todas as configurações em Gerenciamento de comunidade**.
- O URL da comunidade muda quando há alteração de um modelo Guias do Salesforce + Visualforce para um modelo do Community Builder, ou vice-versa. Por exemplo, em modelos do Community Builder, `/s` é adicionado ao final do URL. Não deixe de atualizar os links da sua comunidade com o novo URL.

Para saber como usar os modelos Kokua, Koa e Napili, consulte *Guia de implantação de modelos de comunidade para autoatendimento*.

Para saber como usar o modelo Aloha, consulte a *Introdução ao modelo de comunidade Aloha para Salesforce Identity*.

# Administrando usuários de comunidades

## Redefinir a senha de usuário externo para comunidades

A senha de usuário externo pode ser redefinida pelo usuário ou pelo administrador da organização que hospeda a comunidade.

Seja como for, quando alguém inicia uma redefinição de senha de um usuário externo, um email é enviado para o usuário com um link para redefinir a senha. Links de redefinição de senha iniciados pelo usuário expiram em 24 horas. Links de redefinição de senha iniciados pelo administrador não expiram. Quando o usuário clica no link, é obrigado a redefinir a senha antes de prosseguir.

Se uma solicitação de redefinição de senha iniciada pelo usuário não puder ser processada, eles receberão um email explicando o porquê. As solicitações de redefinição de senha falharão se a conta do usuário estiver temporariamente ou permanentemente bloqueada devido a muitas tentativas de login malsucedidas ou se a solicitação não estava dentro das horas de login, intervalos IP ou localizações de rede aprovados.

CONSULTE TAMBÉM:

Criar usuários de comunidades

Como membros de comunidades externas obtêm informações de login?

## Como membros de comunidades externas obtêm informações de login?

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Os usuários obtêm suas credenciais de login nos emails de boas-vindas das comunidades.

Quanto você ativa um contato como usuário do cliente ou do parceiro, ele só pode receber as credenciais de login depois que é adicionado à comunidade com os emails de boas-vindas ativados. Se os emails de boas-vindas da comunidade estiverem desativados, o usuário externo não receberá as credenciais. Será necessário enviá-las manualmente. Para fazer isso, em Configuração, insira *`Usuários`* na caixa `Busca rápida`, selecione **Usuários**, marque a caixa de seleção ao lado

do nome do usuário e clique em **Redefinir senha**. Um email contendo o nome de usuário e um link para redefinir a senha será enviado para o usuário. O link nesse email não expira.

CONSULTE TAMBÉM:

Criar usuários de comunidades

Redefinir a senha de usuário externo para comunidades

# Melhorias opcionais de comunidades

## Configurar um domínio personalizado para a sua comunidade

Configure um domínio personalizado para que os URLs de sua comunidade reflitam a marca de sua empresa.

 Nota: Domínios personalizados são suportados apenas em instâncias sem sandbox. Você pode configurar um domínio personalizado em uma instância de sandbox e, em seguida, migrá-lo para uma instância de produção, mas o domínio personalizado só é ativo na produção.

Ao adicionar um domínio, também existe a opção de anexar um certificado e uma chave para a segurança da conexão. Se você for usar um certificado, verifique se já o adicionou utilizando Gerenciamento de certificados e chaves antes de tentar anexá-lo ao seu domínio. Apenas certificados assinados pela CA são suportados e eles devem ter 2.048 bits de comprimento. Para oferecer suporte a todos os domínios hospedados por sites na sua organização, use um curinga ou um certificado de Nome alternativo do assunto.

1. Em Configuração, insira *Domínios* na caixa Busca rápida e selecione **Domínios**.
2. Clique em **Adicionar domínio**.
3. Insira o Nome de domínio.
4. Adicione um certificado se você já tiver configurado um certificado assinado pela CA que suporte esse domínio.
5. Clique em **Salvar**. Como opção, clique em **Salvar e novo** para adicionar vários domínios.

Se você pretende hospedar mais de uma comunidade em um domínio, será preciso configurar URLs personalizados para cada site. Os URLs personalizados são a forma de distinguir de forma exclusiva as comunidades dentro desse domínio. Em Configuração, insira *URLs personalizados* na caixa Busca rápida e selecione **URLs personalizados**.

Antes de você alternar o CNAME do seu nome de domínio para apontar para um novo nome de destino, verifique se o novo nome de destino existe no DNS clicando em `dig` ou em `nslookup`. A data de criação dos nomes de domínio afeta o destino do seu CNAME:

- Os nomes de domínio que foram adicionados antes da versão Summer '13 geralmente precisam ter seu CNAME ajustado para apontar para o domínio totalmente qualificado, seguido por `.live.siteforce.com`, em vez de apontar para o subdomínio `Force.com` da organização. Por exemplo, se seu domínio anterior à versão Summer '13 for `www.example.com`, o destino do CNAME deverá ser `www.example.com.live.siteforce.com`, em vez de `example.force.com`, para que o HTTPS funcione.
- Os nomes de domínio que foram adicionados na versão Summer '13 ou antes dela não têm o ID da organização com 18 caracteres no destino do CNAME.
- Os nomes de domínio que foram adicionados na versão Summer '13 ou depois dela já apontam para o local correto para a configuração do HTTPS em um domínio personalizado.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir domínios:
- "Exibir configuração"

Para adicionar domínios:
- "Personalizar aplicativo" ou "Exibir configuração", além de uma licença de Editor do Site.com ou "Criar e configurar comunidades"

Para editar ou excluir domínios:
- "Personalizar aplicativo"

Para associar certificados a um domínio:
- Entre em contato com a Salesforce se você não estiver usando Comunidades. Organizações com Comunidades podem associar certificados a um domínio.

- Os nomes de domínio que foram adicionados na versão Winter '14 ou depois dela usam um CNAME que aponta para o domínio totalmente qualificado seguido pelo ID de 18 caracteres da sua organização e por `.live.siteforce.com`. Por exemplo, se seu nome de domínio for `www.example.com` e o ID de 18 caracteres da sua organização for `00dxx0000001ggxeay`, o destino do seu CNAME deverá ser `www.example.com.00dxx0000001ggxeay.live.siteforce.com`.

## Adicionar a caixa de pesquisa global ao cabeçalho HTML personalizado da comunidade

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Se você personalizar suas comunidades do Salesforce com um cabeçalho HTML, a caixa de pesquisa global ficará oculta. Para utilizar essa funcionalidade de pesquisa, adicione um formulário ao cabeçalho personalizado.

1. No cabeçalho HTML personalizado, integre um formulário semelhante a este.

```
<form action="/<community name>/search/SmartSearch" method="get">
  <input id="phSearchInput" type="text" name="str"/>
  <input type="submit" value="Search"/>
</form>
```

2. Substitua *`<community name>`* pelo valor exclusivo que você usou para o URL quando criou a comunidade.

   Por exemplo, se você inseriu *`clientes`* como o valor exclusivo para o URL da sua comunidade, o formulário ficará da seguinte forma:

```
<form action="/customers/search/SmartSearch" method="get">
  <input id="phSearchInput" type="text" name="str"/>
  <input type="submit" value="Search"/>
</form>
```

## Configuração de otimização do mecanismo de pesquisa (SEO) na sua comunidade

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar uma página do Visualforce, arquivo robots.txt e arquivo sitemap.xml para sua comunidade:

- "Criar e configurar comunidades"

Faça com que serviços de pesquisa populares, como *Google*™ e *Bing*®, indexem sua comunidade, para que clientes, parceiros e convidados possam encontrar facilmente as páginas da comunidade por meio de pesquisas online. O SEO pode melhorar muito a descoberta de comunidades públicas.

Há alguns arquivos padrão que você precisa conhecer ao configurar SEO para a comunidade:

**robots.txt**

O arquivo `robots.txt`, um arquivo padrão usado em toda a Web para SEO, usa regras de inclusão e exclusão para informar a spiders e robôs da web quais áreas da comunidade indexar. Esse arquivo permite a você controlar totalmente o que os usuários podem encontrar por meio dos mecanismos de pesquisa. É possível personalizar as regras para que toda a comunidade seja indexada, ou escolher áreas específicas. Depois que você especifica as regras, os mecanismos de pesquisa usam o arquivo para indexar as páginas da comunidade.

No caso de comunidades do Salesforce, é necessário criar uma página do Visualforce para conter essas informações. Este arquivo é colocado na raiz da comunidade. Este é um exemplo de página do Visualforce com regras de indexação para uma comunidade:

```
<apex:page contentType="text/plain">
User-agent: *
Disallow: /   # hides everything from ALL bots
Allow: /<path-prefix-1>/s  # add path you want to open to bots
Allow: /<path-prefix-2>/s  # add path you want to open to bots
Sitemap: http://community_URL>/<sitemap_to_community1>
Sitemap: http://<community_URL>/<sitemap_to_community2>
</apex:page>
```

**sitemap.xml**

O arquivo `sitemap.xml` contém uma lista dos URLs da comunidade. Os mecanismos de pesquisa usam essa lista para detectar quais páginas da comunidade estão disponíveis para crawling e indexação. O arquivo robots.txt contém o caminho para o mapa do site da comunidade. O arquivo `sitemap.xml` também deve ser colocado na raiz da comunidade. Para obter mais informações sobre a criação do arquivo `sitemap.xml` para a comunidade, consulte este artigo.

Nota: Você pode ter mais de uma comunidade, cada uma com vários subcaminhos. Lembre-se de que todas elas compartilham o mesmo arquivo e certifique-se de que as regras de indexação considerem as páginas de todas as comunidades. A página do Visualforce com as informações de robots.txt deverá estar na comunidade que não tem nome de subcaminho, ou seja, na raiz.

1. Crie uma lista de regras de inclusão e exclusão para as diversas áreas da comunidade que você deseja expor aos mecanismos de pesquisa ou ocultar deles. Salve essas informações em um arquivo de texto.
2. Em Configuração, insira *`Páginas do Visualforce`* na caixa `Busca rápida`, selecione **Páginas do Visualforce** e, em seguida, clique em **Novo** para criar uma nova página do Visualforce. Dê qualquer nome para a página; ela pode até se chamar `robots`.
3. Cole a lista de regras de indexação na página do Visualforce. O conteúdo final deve ser semelhante ao exemplo acima, com mais regras conforme a necessidade.
4. Clique em **Salvar**.

5. De volta à página de Gerenciamento de comunidade da sua comunidade, clique em **Administração** > **Páginas** > **Ir para Force.com** e depois em **Editar** na página Detalhes do site.
6. No campo **Site Robots.txt**, insira o nome da página do Visualforce que acabou de criar ou clique em  para procurar o arquivo.
7. Clique em **Salvar**.
8. Também é possível enviar `sitemap.xml` diretamente para os mecanismos de pesquisa. Por exemplo, envie o arquivo para Google™ Webmaster Tools e Bing® Webmaster Tools para permitir que os usuários desses mecanismos de pesquisa descubram o conteúdo da comunidade.

Para confirmar que o arquivo `robots.txt` está disponível para robôs e spiders, navegue para a comunidade e anexe `/robots.txt` ao URL da página de apresentação. Você deve ver o conteúdo que colou na página do Visualforce criada anteriormente. Da mesma forma, anexe `/sitemap.xml` ao URL da comunidade para testar se o mapa do site está disponível para os robôs e spiders dos mecanismos de pesquisa.

# Login, autorregistro e gerenciamento de senhas na sua comunidade

## Personalizar páginas de login, logout e autorregistro em sua comunidade

Configure as opções padrão de login, logout, gerenciamento de senha e autorregistro para a sua comunidade ou personalize o comportamento com Apex e Visualforce ou com páginas do Community Builder (Site.com Studio).

Por padrão, cada comunidade é fornecida com páginas padrão de login, gerenciamento de senha e autorregistro, além de controladores Apex associados que gerenciam essa funcionalidade em segundo plano. Você pode usar o Visualforce, o Apex ou o Community Builder (Site.com Studio) para criar uma identidade visual personalizada e alterar o comportamento padrão:

- Personalizar a identidade visual da página de login padrão.
- Personalizar a experiência de login modificando o comportamento da página de login padrão, usando uma página de login personalizada e oferecendo suporte a outros provedores de autenticação.
- Redirecionar os usuários a outro URL no logout.
- Usar páginas Alterar senha e Esqueci minha senha personalizadas
- Configurar o autorregistro para usuários convidados não licenciados da comunidade.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar, personalizar ou ativar uma comunidade:

- "Criar e configurar comunidades"

  E

  É membro da comunidade cuja página Gerenciamento de comunidade ele está tentando acessar.

## Coloque sua marca na página de login da comunidade

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar, personalizar ou ativar uma comunidade:

- "Criar e configurar comunidades"

  E

  É membro da comunidade cuja página Gerenciamento de comunidade ele está tentando acessar.

Se tiver selecionado o modelo Guias do Salesforce + Visualforce, você poderá adicionar o logotipo da sua empresa e um texto de rodapé personalizado à página de login padrão que é fornecida pronta para uso com a comunidade.

As cores de segundo plano do cabeçalho e da página usadas na página de login padrão são herdadas do esquema de cores da identidade visual da comunidade.

1. Acesse Gerenciamento de comunidade de uma das maneiras a seguir.
   - Na comunidade, clique em no cabeçalho global.
   - Em Configuração, insira *Todas as comunidades* na caixa Busca rápida e selecione **Todas as comunidades**. Em seguida, clique em **Gerenciar** ao lado do nome da comunidade.
2. Clique em **Administração** > **Login e registro** e faça as alterações na seção Cabeçalho e rodapé.
3. Carregue um logotipo para o cabeçalho da página de login da comunidade.

   O arquivo pode ser .gif, .jpg ou .png. O tamanho máximo do arquivo é de 100 KB. Imagens com mais de 250 pixels de largura ou 125 pixels de altura não são aceitas. Carregar um logotipo cria automaticamente uma Pasta de documento compartilhado das comunidades na guia Documentos e salva o logotipo nela. Após ser criada, não é possível mais excluir a pasta.

   O logotipo do cabeçalho é exibido no canto superior esquerdo da página de login padrão. Também é usado quando você acessa a comunidade no Salesforce1. O logotipo do cabeçalho não aparece em páginas de login personalizadas.
4. Insira um texto personalizado para o rodapé da página de login da comunidade com, no máximo, 120 caracteres.

   O rodapé é exibido na parte inferior da página de login. Esse texto do rodapé não aparece em páginas de login personalizadas.
5. Clique em **Salvar**.

O logotipo e o rodapé personalizado são exibidos para todos os usuários (internos, externos e convidados não licenciados) na página de login.

CONSULTE TAMBÉM:

Personalizar páginas de login, logout e autorregistro em sua comunidade

Personalização do processo de login com Apex

# Personalização da sua experiência de login na comunidade

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar, personalizar ou ativar uma comunidade:
- "Criar e configurar comunidades"

  E

  É membro da comunidade cuja página Gerenciamento de comunidade ele está tentando acessar.

Personalize o processo de login padrão para usuários externos na sua comunidade. Também é possível usar uma página de login personalizada do Community Builder, Site.com Studio ou do Visualforce, oferecer suporte a vários provedores de autenticação e configurar o login único com qualquer modelo.

Os usuários externos são usuários com licenças de Comunidade, Portal de clientes ou portal do parceiro.

- A página de login selecionada em Gerenciamento de comunidade substitui outras atribuições de página de login nas configurações de site do Site.com ou do Force.com.
- Caso a sua comunidade use o modelo Guias do Salesforce + Visualforce, a página de login atribuída à comunidade por padrão é chamada `CommunitiesLogin`. Use o Visualforce para personalizar a aparência dessa página.
- Se a sua comunidade usa o modelo Napili, a página de login atribuída à comunidade por padrão é chamada `login`. Use o Community Builder (Site.com Studio) para personalizar a aparência dessa página.
- Para atualizar o comportamento de login das páginas do Visualforce e do Community Builder, atualize o `controlador do Apex` CommunitiesLoginController.
- As páginas personalizadas do Community Builder devem ser publicadas para que possam ser atribuídas à comunidade. Lembre-se de modificar o `controlador do Apex` CommunitiesLoginController e o método do Apex `Site.login()` para usar a sua página de login personalizada.
- As opções de login configuradas aqui são válidas apenas para usuários externos. Os usuários da sua organização interna devem usar o link que direciona os funcionários para efetuar login com o respectivo nome de usuário e senha do Salesforce.

1. Acesse Gerenciamento de comunidade de uma das maneiras a seguir.
   - Na comunidade, clique em ⚙ no cabeçalho global.
   - Em Configuração, insira *`Todas as comunidades`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Todas as comunidades**. Em seguida, clique em **Gerenciar** ao lado do nome da comunidade.
2. Clique em **Administração** > **Login e registro** e faça as alterações na seção Login.
3. Você também pode escolher uma página de login personalizada para a sua comunidade. Selecione o tipo de página (**Community Builder** ou **Visualforce**), insira o nome da página no campo de pesquisa e clique em 🔍. Na janela de resultados de pesquisa, clique no nome da página para abri-la.

   Dica: Para reverter para a página padrão de login do modelo da comunidade, selecione **Página padrão**.
4. Selecione as credenciais com as quais os usuários externos podem fazer login ou se registrar.

   Por padrão, os usuários fazem login na comunidade usando o nome de usuário e senha padrão da comunidade. Se quiser permitir que eles façam login com outras credenciais, como as credenciais do Facebook©, Janrain© ou de outra organização do Salesforce, selecione-as na lista.

   Importante: Configure essas opções do provedor de autenticação antecipadamente para que elas possam ser usadas em logins na comunidade. Em Configuração, insira *`Provedores de autenticação`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Provedores de autenticação**.
5. Você também pode permitir que usuários externos façam login com a identidade de login único do SAML.

Essa opção só estará disponível se a organização tiver conseguido configurar o SAML para a comunidade na página 74 com sucesso, o que inclui:

- Configurações de SAML para login único, o que ativa o login do Salesforce usando seu provedor de identidade corporativo. Note que é preciso inserir uma URL de login do provedor de identidade.
- Um nome de domínio personalizado, que altera os URLs do aplicativo para todas as suas páginas, incluindo páginas de login. Entre em contato com o Suporte se precisar ativar Meu domínio.

Para oferecer várias opções de login único SAML, insira *Configurações de login único* na caixa `Busca rápida`, selecione **Configurações de login único** e, em seguida, clique em **Ativar várias configurações**. Se você já tinha SAML ativado e, ainda assim, ativou várias configurações de SAML, sua configuração de SAML existente é automaticamente convertida para trabalhar com várias configurações adicionais.

Os usuários veem a opção de **Fazer login único**. Se você tiver ativado várias opções de login único de SAML, cada botão de login exibe rótulos com o campo `Nome` da configuração de SAML.

6. Clique em **Salvar**.

 Nota: Renomear ou excluir a página de login padrão pode causar problemas com o fluxo de login padrão da comunidade.

CONSULTE TAMBÉM:

Personalizar páginas de login, logout e autorregistro em sua comunidade

## Personalização do processo de login com Apex

Você pode fornecer aos membros da comunidade fora da sua empresa uma página de login totalmente personalizada, com o estilo e a marca da sua organização. Use o Visualforce e o Apex para personalizar a página `CommunitiesLogin` e `CommunitiesLoginController`, ou criar sua própria página do Visualforce.

Para redirecionar da página de login padrão de comunidade para sua página personalizada:

1. Em Configuração, insira *Classes do Apex* na caixa `Busca rápida` e selecione **Classes do Apex**.
2. Clique em **Editar** ao lado de `CommunitiesLoginController`.
3. Adicione o código a seguir:

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar e editar páginas do Visualforce:
- "Personalizar aplicativo"

Para editar classes do Apex:
- "Apex do autor"

  E

  "Personalizar aplicativo"

```
global PageReference forwardToCustomAuthPage() {
       String startUrl = System.currentPageReference().getParameters().get('startURL');

        return new PageReference(Site.getPathPrefix() + '/SiteLogin?startURL=' +
EncodingUtil.urlEncode(startURL, 'UTF-8'));
     }
```

4. Se você criou uma página de login totalmente personalizada, substitua `SiteLogin` pelo nome da sua página do Visualforce.
5. Clique em **Salvar**.
6. Clique em **Editar** ao lado de `CommunitiesLandingController`.

7. Adicione o código a seguir:

```
public PageReference forwardToCustomAuthPage() {
       String startUrl = System.currentPageReference().getParameters().get('startURL');

        return new PageReference(Site.getPathPrefix() + '/SiteLogin?startURL=' +
EncodingUtil.urlEncode(startURL, 'UTF-8'));
    }
```

8. Se você criou uma página de login totalmente personalizada, substitua `SiteLogin` pelo nome da sua página do Visualforce.
9. Clique em **Salvar**.
10. Em Configuração, insira *Páginas do Visualforce* na caixa `Busca rápida` e selecione **Páginas do Visualforce**.
11. Clique em **Editar** ao lado de `CommunitiesLogin`.
12. Na primeira linha de código, adicione o seguinte:

```
action="{!forwardToCustomAuthPage}"
```

13. Clique em **Salvar**.
14. Clique em **Editar** ao lado de `CommunitiesLanding`.
15. Na primeira linha de código, adicione o seguinte:

```
action="{!forwardToCustomAuthPage}"
```

16. Clique em **Salvar**.

## Redirecione os membros da comunidade a um URL personalizado no logout

Especifique o URL para o qual os membros da comunidade devem ser redirecionados ao fazer logout da comunidade.

Quando os membros da comunidade fazem logout, eles vão, por padrão, para a página de login da comunidade. Você pode optar por apontá-los para outro local; por exemplo, o site da empresa.

1. Acesse Gerenciamento de comunidade de uma das maneiras a seguir.
   - Na comunidade, clique em no cabeçalho global.
   - Em Configuração, insira *Todas as comunidades* na caixa `Busca rápida` e selecione **Todas as comunidades**. Em seguida, clique em **Gerenciar** ao lado do nome da comunidade.
2. Clique em **Administração** > **Login e registro**.
3. Na seção Logout, insira o URL para o qual você deseja redirecionar os membros da comunidade.
4. Clique em **Salvar**.

CONSULTE TAMBÉM:

Personalizar páginas de login, logout e autorregistro em sua comunidade

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar, personalizar ou ativar uma comunidade:

- "Criar e configurar comunidades"

  E

  É membro da comunidade cuja página Gerenciamento de comunidade ele está tentando acessar.

# Use páginas Alterar senha e Esqueci minha senha personalizadas na sua comunidade

Use uma página personalizada do Community Builder ou Visualforce em vez das páginas padrão Alterar senha e Esqueci minha senha.

A página Esqueci minha senha pode ser personalizada no Community Builder ou no Visualforce. Caso queira usar uma página Esqueci minha senha personalizada do Community Builder, publique primeiro sua página no Community Builder.

A página Alterar senha pode ser personalizada apenas no Visualforce.

1. Acesse Gerenciamento de comunidade de uma das maneiras a seguir.
   - Na comunidade, clique em no cabeçalho global.
   - Em Configuração, insira `Todas as comunidades` na caixa `Busca rápida` e selecione **Todas as comunidades**. Em seguida, clique em **Gerenciar** ao lado do nome da comunidade.
2. Clique em **Administração** > **Login e registro**.
3. Na seção de senha, selecione o tipo de página: **Community Builder** ou **Visualforce**.
4. Insira o nome da página, ou deixe o campo em branco para pesquisar todas as páginas disponíveis.
5. Clique no e, em seguida, no nome da página nos resultados da pesquisa para selecioná-la.
6. Clique em **Salvar**.

Para reverter para a página padrão de login do modelo da sua comunidade, selecione **Página padrão** como o tipo de página.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar, personalizar ou ativar uma comunidade:
- "Criar e configurar comunidades"

  E

  É membro da comunidade cuja página Gerenciamento de comunidade ele está tentando acessar.

CONSULTE TAMBÉM:

Personalizar páginas de login, logout e autorregistro em sua comunidade

## Configuração de autorregistro na sua comunidade

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar, personalizar ou ativar uma comunidade:

- ""Criar e configurar comunidades"

  E

  É membro da comunidade cuja página Gerenciamento de comunidade ele está tentando acessar.

Ative o autorregistro para permitir que usuários convidados não licenciados façam parte da comunidade. Você pode salvá-los como contatos em uma conta comercial, ou criar uma conta pessoal para cada usuário que realiza autorregistro.

Ao ativar o autorregistro, essas páginas do Visualforce e controladores do Apex são associados à sua comunidade.

- Página `CommunitiesSelfReg` e `CommunitiesSelfRegController` – Fornece o formulário para que parceiros ou clientes possam se registrar na sua comunidade. Você pode modificar o controlador do Apex `CommunitiesSelfRegController` para alterar o processo padrão de autorregistro, mas isso não é mais necessário após a versão Spring '15.

  Nota: As personalizações do Apex para o processo de autorregistro têm preferência sobre os padrões especificados em Gerenciamento de comunidade. Em organizações criadas antes da versão Spring '15, as personalizações existentes do Apex referentes ao autorregistro continuam valendo como antes.

- Página `CommunitiesSelfRegConfirm` e `CommunitiesSelfRegConfirmController` – Se um usuário não criar uma senha durante o autorregistro (seja porque ele deixou o campo de senha em branco, ou porque sua organização removeu o campo de senha do formulário) esta página confirma que um email de redefinição de senha foi enviado. Usuários que chegam a esta página precisam redefinir a senha para poder efetuar login.

As páginas e controladores padrão de autorregistro são compartilhados por todas as comunidades da sua organização. Se você ativar o autorregistro para várias comunidades, precisará personalizar ainda mais o autorregistro para direcionar os usuários a páginas diferentes, atribuir perfis ou conjuntos de permissões diferentes para comunidades diferentes, e assim por diante.

Nota: Renomear ou excluir a página de autorregistro padrão pode causar problemas com o fluxo de autorregistro padrão.

1. Acesse Gerenciamento de comunidade de uma das maneiras a seguir.
   - Na comunidade, clique em ⚙ no cabeçalho global.
   - Em Configuração, insira *`Todas as comunidades`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Todas as comunidades**. Em seguida, clique em **Gerenciar** ao lado do nome da comunidade.
2. Clique em **Administração** > **Login e registro**.
3. Na seção Registro, selecione **Permitir o autorregistro de usuários externos**.
4. Caso queira, escolha uma página de autorregistro personalizada para a sua comunidade. Selecione o tipo de página (**Community Builder** ou **Visualforce**), insira o nome da página no campo de pesquisa e clique em 🔍. Na janela de resultados de pesquisa, clique no nome da página para abri-la. Para reverter para a página padrão de autorregistro (`CommunitiesSelfReg`), selecione **Página padrão**.

   É necessário publicar páginas do Community Builder, caso contrário elas não serão incluídas nos resultados da pesquisa de página. Lembre-se de modificar os controladores do Apex `CommunitiesSelfRegController` e `CommunitiesSelfRegConfirmController` se usar uma página personalizada.
5. Selecione o **Perfil** padrão para atribuir a usuários de autorregistro.

Nota: É possível selecionar apenas perfis associados à comunidade. Se um perfil é selecionado como padrão para os usuários que fazem o próprio registro e você o remover da comunidade, o `Perfil` de autorregistro é redefinido automaticamente para *Nenhum*.

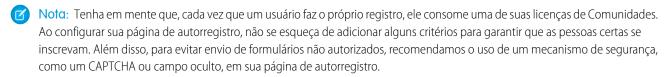
6. Selecione a **Conta** comercial à qual atribuir os usuários que fazem autorregistro.

   O usuário que faz autorregistro é designado como um contato da conta especificada. Para criar uma conta pessoal (se ativado) para cada usuário que efetua autorregistro, deixe este campo em branco.

   Use uma conta que esteja ativada como parceiro. Para isso, acesse a conta, clique em **Gerenciar conta externa** e em **Ativar como parceiro**.

7. Clique em **Salvar**.

Depois de configurar o autorregistro, um link **Não é membro?** direciona os usuários externos da página de login para uma página de autorregistro. Quando um usuário faz seu próprio registro na sua comunidade:

- O Salesforce cria um novo registro de usuário com as informações fornecidas na página de autorregistro.
- O usuário recebe o perfil que você especificou ao configurar o autorregistro.
- O usuário é associado a uma conta comercial ou pessoal, dependendo da configuração.
- As licenças de Comunidade de clientes Plus e Comunidade de parceiros requerem que registros sejam associados a um papel em sua organização. Se você não especificar um papel no perfil padrão de autorregistro, o Salesforce atribui a eles o papel `Trabalhador`.

Nota: Tenha em mente que, cada vez que um usuário faz o próprio registro, ele consome uma de suas licenças de Comunidades. Ao configurar sua página de autorregistro, não se esqueça de adicionar alguns critérios para garantir que as pessoas certas se inscrevam. Além disso, para evitar envio de formulários não autorizados, recomendamos o uso de um mecanismo de segurança, como um CAPTCHA ou campo oculto, em sua página de autorregistro.

CONSULTE TAMBÉM:

Personalizar páginas de login, logout e autorregistro em sua comunidade

Personalizar o processo de autorregistro em comunidade com Apex

Criação de contas pessoais para usuários com autorregistro

## Criação de contas pessoais para usuários com autorregistro

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Se a sua empresa trabalha principalmente com pessoas, em vez de criá-los como contatos sob uma única conta comercial, é possível atribuir cada usuário com autorregistro a uma conta pessoal.

Importante: É necessário que as Contas pessoais estejam ativadas na sua organização. Somente as licenças Comunidade de clientes e Comunidade de clientes Plus oferecem suporte para a criação de contas pessoais.

Em Gerenciamento de comunidade, em **Administração** > **Login e registro**, ative o autorregistro e deixe o campo **Conta** em branco. Observe que é necessário especificar um perfil padrão ao qual os usuários com autorregistro serão atribuídos.

O Salesforce cria contas pessoais separadas para cada usuário com autorregistro. Cada usuário é atribuído ao perfil padrão que você especificou durante a configuração do autorregistro e ao papel padrão. Se você não especificar um papel, no perfil ou por meio do controlador do Apex para o autorregistro, o Salesforce atribuirá o papel de `Trabalhador` aos usuários com autorregistro. É possível personalizar ainda mais essa funcionalidade usando o controlador do Apex para o autorregistro (`CommunitiesSelfRegController`), mas isso não é obrigatório.

## Personalizar o processo de autorregistro em comunidade com Apex

Atualize `CommunitiesSelfRegController` para personalizar o processo padrão de autorregistro da sua comunidade. O mesmo controlador pode ser usado para a página de autorregistro padrão (`CommunitiesSelfReg`) ou uma página de autorregistro personalizada do Visualforce ou do Community Builder.

Você pode configurar o autorregistro inteiramente em Gerenciamento de comunidade. Recomendamos a personalização apenas se você desejar modificar o autorregistro de forma diferente dos padrões, se houver mais de uma comunidade na sua organização, ou se você estiver usando uma página de autorregistro personalizada.

Nota: Você só pode adicionar, editar ou excluir o Apex usando a interface do usuário do Salesforce em uma organização Developer Edition, uma organização de avaliação Enterprise Edition do Salesforce ou uma organização sandbox. Em uma organização de produção do Salesforce, você só pode fazer alterações no Apex usando a chamada da API de metadados `deploy`, o Force.com IDE ou a Force.com Migration Tool. O Force.com IDE e o Force.com Migration Tool são recursos gratuitos fornecidos pelo Salesforce para auxiliar seus usuários e parceiros, mas não são considerados parte de nossos Serviços dentro do escopo do Contrato de assinatura mestre do Salesforce.

1. Em Configuração, insira *`Classes do Apex`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Classes do Apex**.
2. Clique em **Editar** ao lado de `CommunitiesSelfRegController`.
3. Caso queira, insira um valor de `ProfileId` para definir o tipo de perfil que deve ser atribuído ao usuário.

   Se você selecionou um perfil padrão ao configurar o autorregistro em Gerenciamento de comunidade, o valor no Apex code substitui o padrão.

   Nota: Observe que, independentemente do papel que você inserir em `roleEnum`, o papel de novos usuários será por padrão `Nenhum`. Depois que o usuário faz o autorregistro, você pode atualizar seu papel na página de detalhes.

4. Insira o ID da conta de parceiro ou cliente à qual os usuários que fazem autorregistro devem ser associados.

   Se você selecionou uma conta padrão ao configurar o autorregistro em Gerenciamento de comunidade, o valor no Apex code substitui o padrão.

   Use uma conta que esteja ativada como parceiro. Para isso, acesse a conta, clique em **Gerenciar conta externa** e em **Ativar como parceiro**.

5. Ao ativar o autorregistro para mais de uma comunidade, adicione código para criar tipos apropriados de usuários para cada comunidade, ou seja, atribuir o perfil, o papel e o ID de conta corretos em cada uma delas.
6. Clique em **Salvar**.
7. Ative o acesso a contas e contatos para o perfil de convidado. O perfil do convidado é associado automaticamente ao site Force.com de sua comunidade.
   a. Em Configuração, insira *`Todas as comunidades`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Todas as comunidades**. Em seguida, clique em **Gerenciar** ao lado do nome da comunidade.
   b. Em Gerenciamento da comunidade, clique em **Administração** > **Páginas** > **Ir para Force.com.**.
   c. Clique em **Configurações de acesso público**.
   d. Clique em **Editar (Edit)**.
   e. Na seção Permissões de objeto padrão, selecione Ler e Criar ao lado de Contas e Contatos.
   f. Clique em **Salvar**.
   g. Na lista relacionada Acesso da classe do Apex ativado, clique em **Editar**.
   h. Adicione `CommunitiesSelfRegController` e clique em **Salvar**.
   i. Na lista relacionada Acesso da página do Visualforce ativado, clique em **Editar**.

j. Adicione `CommunitiesSelfReg` e clique em **Salvar**.

8. Caso queira personalizar o conteúdo da página de autorregistro padrão, edite a página `CommunitiesSelfReg`.
   a. Em Configuração, insira *`Páginas do Visualforce`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Páginas do Visualforce**.
   b. Clique em **Editar** ao lado de `CommunitiesSelfReg`.
   c. Adicione código para personalizar os campos necessários para autorregistro ou a aparência da página.

      No formulário padrão, todos os campos, exceto `Senha`, são obrigatórios.
   d. Clique em **Salvar**.

Quando a configuração terminar, os usuários externos que enviarem o formulário de autorregistro preenchido (incluindo uma senha) serão conectados a uma comunidade.

Nota: Se o usuário fizer o autorregistro em uma comunidade com Chatter Answers ativado, a permissão de usuário Chatter Answers não será definida automaticamente para ele.

Se você está usando uma página de autorregistro personalizada do Visualforce em vez da página `CommunitiesSelfReg` padrão, adicione o código a seguir em `CommunitiesSelfRegController`. Substitua *`CommunitiesCustomSelfRegPage`* pelo nome da página de autorregistro personalizada. Em seguida, adicione isso à primeira linha de código na página `CommunitiesSelfReg`.

# Usar outros recursos do Salesforce na sua comunidade

## Ativar casos para usuários de comunidades

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para ativar casos para usuários de comunidades:
- "Gerenciar perfis e conjuntos de permissões"

Ative casos para usuários externos para que eles tenham acessos a casos nas comunidades e possam criá-los.

Quando você ativa casos para usuários externos na sua comunidade, pode atribuir casos a esses membros. Além disso, os membros externos podem editar casos, criar novos casos, adicionar comentários ao caso, reatribuir casos, encontrar soluções para um caso e criar equipes de caso. Usuários externos não podem editar comentários de caso, associar ativos a casos nem excluir casos.

Nota: Comentários de casos adicionados por usuários externos em comunidades são públicos e podem ser exibidos por qualquer usuário que possa visualizar o caso.

1. Adicione a guia Casos à lista de guias disponíveis na comunidade.
2. Configure a visibilidade da guia e as permissões de objeto de "Leitura", "Criação" e "Edição". É possível configurá-las no perfil ou usar um conjunto de permissões. Recomendamos o uso de um conjunto de permissões caso você pretenda aplicar essas permissões seletivamente.
   a. Se você estiver usando um perfil, como um perfil de Usuário de comunidade, configure a guia de casos como `Padrão ativado` e ative as permissões de objeto de "Leitura", "Criação" e "Edição" para os casos.
   b. Se estiver usando um conjunto de permissões, crie um conjunto de permissões com as seguintes configurações para os casos:
      - Nas Configurações da guia, selecione Disponível e Visível.
      - Nas Configurações de objeto, selecione "Ler", "Criar" e "Editar".

Se a notificação de comentários de caso para contatos estiver ativada, os emails enviados a usuários externos incluirão um link para a comunidade. Os emails de criação de casos e notificações de atualização enviados aos contatos também incluem um link para a comunidade.

CONSULTE TAMBÉM:

Campos de mesclagem para comunidades

# Configurar o feed de caso da comunidade

## Feed de caso da comunidade

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

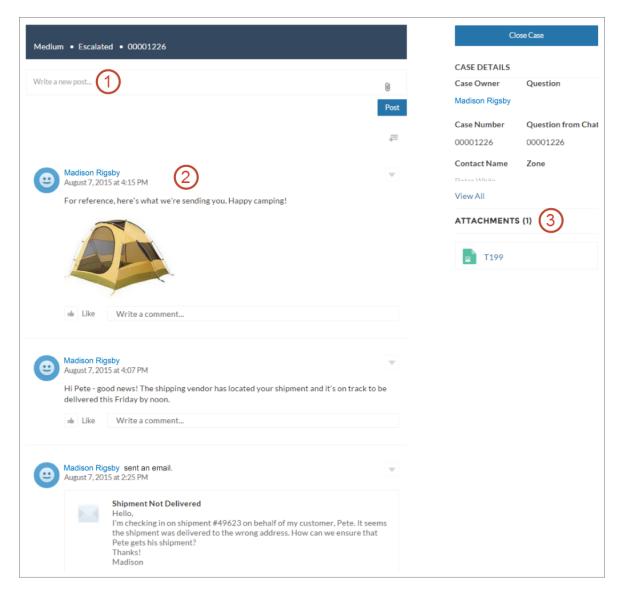
Com o feed de caso da comunidade, os agentes e os usuários da comunidade veem o ciclo de vida de um caso do início ao fim. Todas as interações do caso são exibidas em um feed de caso do Chatter unificado e cronologicamente ordenado. Os usuários da comunidade beneficiam-se das funcionalidades adicionais do Chatter, enquanto que os recursos de suporte ajudam os agentes a fornecer um suporte eficiente e personalizado.

O feed de caso da comunidade proporciona aos usuários da comunidade um ambiente intuitivo e versátil no qual eles podem gerenciar seus casos. Usuários internos e externos veem as seguintes interações no feed de caso da comunidade:

- Publicações de textos, arquivos e links do Chatter
- Perguntas no Chatter associadas ao caso
- Emails do caso

> **Nota:** Para aprender mais sobre visibilidade de email do caso, consulte Emails no feed de caso da comunidade.

Se o administrador do Salesforce expõe publicações sociais somente leitura nos casos, elas também aparecem no feed.

**Feed de caso da comunidade em uma comunidade baseada no modelo Napili:**

Usando o editor **(1)**, os usuários criam publicações e anexam arquivos ao caso. O feed **(2)** vem totalmente equipado com as ferramentas de colaboração do Chatter: os usuários podem adicionar aos favoritos, sinalizar com "gostei" e comentar publicações, além de mencionar outros usuários. As imagens e comentários são exibidos em linha, facilitando a leitura do feed para localizar detalhes. O componente Anexos **(3)** exibe todos os anexos do caso.

Quando o feed de caso da comunidade estiver ativado, os agentes de suporte poderão:

- Usar a ação Comunidade no feed de caso do console para responder às perguntas da comunidade e criar publicações públicas e privadas do Chatter em casos
- Expor ou ocultar uma publicação ou um email publicado no feed de caso da comunidade de usuários externos

O feed de caso da comunidade está disponível em todas as comunidades que usam modelos de comunidade de autoatendimento ou Guias do Salesforce + Visualforce.

### Problemas conhecidos

Em comunidades criadas com base nos modelos Koa ou Kokua, os nomes dos usuários no feed de caso da comunidade aparecem como links que não levam a lugar nenhum.

CONSULTE TAMBÉM:

Considerações sobre feed de caso da comunidade

Configurar o feed de caso da comunidade

Expor ou ocultar uma publicação ou um email publicado no feed de caso da comunidade

## Configurar o feed de caso da comunidade

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

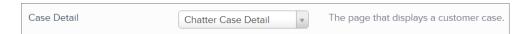
PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para ativar o feed de caso da comunidade:

- "Personalizar aplicativo"
- Feed de caso compacto ativado em sua organização

O feed de caso da comunidade permite que os usuários da comunidade e os agentes de suporte visualizem todas as interações do caso em um feed unificado, além de permitir que os agentes executem mais ações diretamente a partir do console. Para configurar o feed de caso da comunidade, ative-o em sua organização e assegure que a página do caso em sua comunidade esteja devidamente configurada.

**Importante:** Antes de configurar o feed de caso da comunidade, leia Considerações sobre feed de caso da comunidade.

1. Ative o feed de caso da comunidade:
   a. Em Configuração, insira `Configurações de suporte` na caixa Busca rápida e selecione **Configurações de suporte**.
   b. Selecione **Ativar feed de caso da comunidade**.
   c. Opcionalmente, selecione **Ativar notificações por email para publicações do caso** (recomendado).
   d. Clique em **Salvar**.
2. Se sua comunidade foi criada usando Guias do Salesforce + Visualforce, assegure que a página do caso inclua um feed do Chatter.
3. Se sua comunidade usa o modelo Koa, Kokua ou Napili, confirme se a página ativa de detalhes do caso oferece suporte ao feed de caso da comunidade:
   a. No Community Builder, clique em .
   b. Clique em **Gerenciamento de páginas**.
   c. Localize Detalhes do caso na coluna Nome e certifique-se de que a página ativa atribuída a ele seja Detalhes do caso (o padrão) ou Detalhes do registro do Chatter.

Se você alterar a página ativa de detalhes do caso, publique sua alteração.

**Importante:** Se o feed de caso da comunidade estiver ativado e você usar Detalhes do caso básico como a página ativa de detalhes do caso, os usuários externos verão somente os comentários sobre o caso — não as publicações ou emails do Chatter — em seu feed de caso. Isso dá aos usuários externos muito menos visibilidade de seus casos. Para conceder

aos usuários uma exibição completa das interações do caso, use Detalhes do caso ou Detalhes do registro do Chatter como a página ativa de detalhes do caso.

## Considerações sobre feed de caso da comunidade

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Antes de configurar o feed de caso da comunidade, revise estas informações essenciais.

Quando o feed de caso da comunidade está ativado:

- Os agentes podem usar a ação Comunidade no feed de caso do console para responder às perguntas da comunidade e criar publicações públicas e privadas do Chatter em casos.
- Os agentes podem expor ou ocultar publicações e emails do Chatter publicados no feed do caso de usuários externos da comunidade.
- Usuários externos da comunidade com acesso a um caso veem publicações, perguntas e emails associados do Chatter em seu feed do caso.

Quando as notificações por email para publicações do caso estão ativadas:

- O contato do caso é notificado por email quando alguém faz uma publicação externamente visível no caso. Os usuários podem comentar a publicação respondendo ao email.
- Se você já estiver usando preferências personalizadas de notificação por email, como aquelas acionadas por fluxos de trabalho, a seleção dessa preferência poderá duplicar as notificações por email.
- Os usuários de comunidades criadas com o modelo Napili ou com Guias do Salesforce + Visualforce podem desativar estas notificações em suas configurações de notificação por email desmarcando **Publicar em um dos meus casos** em "Enviar um email para mim quando alguém...".

CONSULTE TAMBÉM:

Emails no feed de caso da comunidade
Expor ou ocultar uma publicação ou um email publicado no feed de caso da comunidade
Configurar o feed de caso da comunidade

## Emails no feed de caso da comunidade

Ao ativar o feed de caso da comunidade, usuários externos com acesso a um caso veem emails do caso em seu feed. Os emails no feed de caso da comunidade incluem o autor, os destinatários, o texto e a hora de envio do email.

Por padrão, se o contato enviar ou receber um email do caso, esse email aparecerá no feed de todos os usuários — tanto internos quanto externos — com acesso ao caso. Para que um usuário externo visualize o caso, seu perfil deve incluir o acesso a casos na comunidade.

Por exemplo, suponhamos que Rita, uma usuária externa, publique uma pergunta em uma comunidade. A pergunta permanece sem resposta e um moderador da comunidade cria um caso a partir dela usando a ação Question-to-Case. Se o agente de suporte atribuído ao caso enviar um email para Rita a partir do editor de email, ela e todos os outros usuários com acesso ao caso visualizarão o email em seu feed do caso. Os usuários com acesso a um caso geralmente incluem o agente de suporte atribuído e o contato do caso.

Se o feed de caso da comunidade estiver ativado, será possível escrever um acionador ou processo do Apex para ocultar ou expor todos os emails do caso nos feeds de usuários externos da comunidade. O campo `IsExternallyVisible` do objeto EmailMessage controla a visibilidade das mensagens de email no feed de caso da comunidade. Quando o campo está definido como `true`, os emails enviados ou recebidos pelo contato do caso ficam visíveis para usuários externos com acesso ao caso.

Exemplo: O acionador a seguir expõe todos os emails do caso nos feeds de usuários externos com acesso ao caso. Isso significa que emails do caso entre usuários internos também estarão visíveis para usuários externos com acesso ao caso (por exemplo, se

o agente de suporte atribuído tiver usado o editor de email para enviar email para seu fornecedor de frete). Para *ocultar* dos usuários externos todos os emails do caso referentes aos feeds do caso, simplesmente altere `true` para `false`:

```
trigger makepublic on EmailMessage (before Insert) {
for(EmailMessage oe:trigger.new){
oe.IsExternallyVisible=true;
}

}
```

CONSULTE TAMBÉM:

Expor ou ocultar uma publicação ou um email publicado no feed de caso da comunidade

## Expor ou ocultar uma publicação ou um email publicado no feed de caso da comunidade

Quando necessário, os agentes de suporte podem expor ou ocultar emails do caso e publicações do Chatter publicadas no feed de caso de usuários da comunidade.

Para alterar a visibilidade externa de uma publicação ou email publicado do Chatter em um caso:

1. Navegue até a publicação ou email no feed de caso compacto.
2. No menu suspenso da publicação ou do email:
   - Selecione **Tornar público** para expor uma publicação ou um email interno do Chatter no feed de caso de usuários externos com acesso ao caso
   - Selecione **Tornar privado** para remover uma publicação ou um email do Chatter do feed de caso de usuários externos com acesso ao caso

**A opção Tornar público em uma publicação do Chatter referente ao caso:**

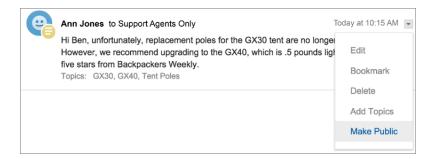
EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para editar a visibilidade externa de uma publicação ou email publicado do Chatter em um caso:

- "Editar minhas publicações"
- "Editar publicações em registros de minha propriedade"
- Feed de caso compacto ativado em sua organização
- Feed de caso da comunidade ativado em sua organização

**A opção Tornar público em um email referente ao caso:**

O agente proprietário do caso e seus superiores veem as opções **Tornar público** e **Tornar privado** em todos os emails referentes ao caso e publicações do Chatter no caso. Usuários internos que não são proprietários do caso também veem essas opções nas publicações ou emails referentes ao caso do qual são autores.

**Tornando emails e publicações do Chatter *privados***

Clicar em **Tornar privado** em uma publicação ou um email do Chatter referente ao caso significa que o contato do caso e quaisquer outros usuários externos com acesso ao caso não verão mais a publicação ou o email em seu feed de caso. (A publicação ou o email ainda aparecerá nos feeds de usuários internos com acesso ao caso.) Um agente poderá optar por tornar um email ou uma publicação no feed de caso da comunidade privado se quiser ocultar sua correspondência com o contato do caso do feed de caso de outros usuários externos com acesso ao caso.

Nota: Lembre-se de que, quando você torna um email privado, os destinatários do email já o receberam. De forma semelhante, ao tornar uma publicação do Chatter privada, lembre-se de que os usuários externos com acesso ao caso podem ter sido notificados por email quando foi publicada pela primeira vez.

**Tornando emails e publicações do Chatter *públicos***

Clicar em **Tornar público** em uma publicação ou um email do Chatter referente ao caso significa que o contato do caso e quaisquer outros usuários externos com acesso ao caso agora veem a publicação ou o email em seu feed de caso. Um agente pode optar por tornar um email ou uma publicação no feed de caso da comunidade público para manter o contato do caso atualizado sobre o progresso interno do caso.

- O feed do caso oferece indicações visuais úteis para ajudar os agentes a identificar rapidamente quais publicações do caso podem ser visualizadas externamente. Para aprender como habilitar essas indicações visuais, consulte "Opções de exibição do feed" em Configurações de exibições de feed no Feed do caso.

- É possível escrever um acionador ou processo do Apex para ocultar ou expor todos os emails do caso a partir do feed de caso da comunidade de usuários externos. Para obter mais informações, consulte Emails no feed de caso da comunidade.

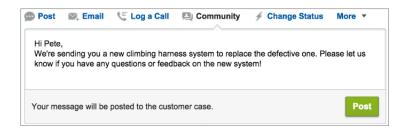
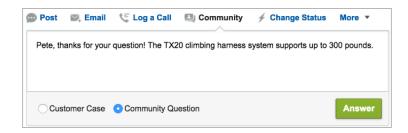
CONSULTE TAMBÉM:

Feed de caso da comunidade

## Publicar em casos e perguntas da comunidade com a ação Comunidade no Feed do caso

A ação Comunidade no Feed do Caso é a sua opção padrão para responder aos clientes em casos originários de uma comunidade ou de um portal de clientes.

Para publicar informações sobre casos em um portal de clientes ou comunidade:

1. Clique em **Responder ao cliente** na página de Feed do caso.
2. Clique no ▾ e selecione **Comunidade**.
   Dependendo de como o administrador configurou o Feed do caso, talvez seja possível clicar em **Comunidade** sem precisar clicar em **Responder ao cliente primeiro.**
3. Insira uma mensagem para o cliente.

4. Se você estiver trabalhando em um caso escalado a partir de uma pergunta no Chatter Questions ou no Chatter Answers, escolha para quem a sua publicação será visível:
   - Escolha **Apenas cliente** para publicar uma resposta privada ou **Todos** para publicar uma resposta pública.
   - Selecione **Caso do cliente** para tornar a publicação visível para todos os usuários internos e externos com acesso ao caso ou **Pergunta da comunidade** para publicar uma resposta pública à pergunta do usuário da comunidade. Se você selecionar **Caso do cliente** e o administrador do Salesforce tiver ativado o feed do caso da comunidade, estará criando uma publicação do Chatter em vez de um comentário do caso.

5. Opcionalmente, selecione `Enviar email` para enviar uma mensagem ao cliente avisando-o de que uma resposta à sua pergunta foi publicada no caso.

   Nota: Essa opção está disponível apenas se o seu administrador a tiver ativado e se o cliente ao qual você está respondendo está associado com o caso e tiver um endereço de email válido. Se sua organização utilizar o feed de caso da comunidade e notificações por email para publicações de caso do Chatter estiverem ativadas, os usuários serão notificados automaticamente por email sobre publicações públicas em seus casos e essa opção não aparecerá.

6. Como opção, anexe um artigo do Knowledge à publicação.
7. Clique no botão para enviar a sua publicação.

Nota: Se o feed de caso da comunidade estiver ativado em sua organização, você poderá alterar a visibilidade das publicações de caso após a publicação. Para obter detalhes, consulte Expor ou ocultar uma publicação ou um email publicado no feed de caso da comunidade.

CONSULTE TAMBÉM:

Feed de caso da comunidade

## Ativar o Chatter Questions em sua comunidade

O Chatter Questions ajuda a promover o engajamento da comunidade ao permitir que os usuários façam perguntas e as respondam em seu feed do Chatter, em grupos e em registros. Os membros dos grupos e comunidades de usuários podem responder a perguntas no Chatter da mesma forma como comentariam uma publicação do Chatter. Os usuários de comunidades criadas com base no modelo Napili também podem anexar arquivos às perguntas.

Para configurar o Chatter Questions em sua comunidade, basta adicionar a ação Pergunta ao layout global de editor. Em organizações criadas após a versão Summer '14, a ação Pergunta foi adicionada automaticamente, mas recomendamos arrastá-la para a extrema esquerda para que fique mais visível.

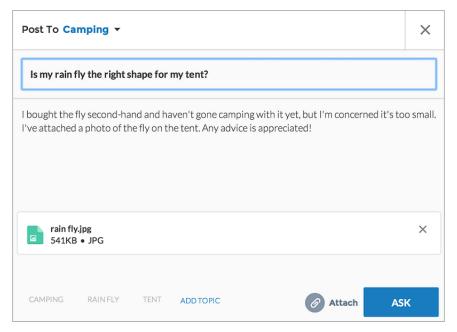
Nota: O Chatter Questions não está disponível em comunidades criadas com os modelos de comunidade Koa e Kokua.

Disponível em: Salesforce Classic

O Chatter Questions está disponível nas: Edições **Group**, **Professional**, **Developer**, **Performance**, **Enterprise** e **Unlimited**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para editar o layout global de editor:

- "Personalizar aplicativo"

1. Em Configuração, insira `Layouts do editor` na caixa `Busca rápida` e selecione **Layouts do editor**.
2. Clique em **Editar** ao lado do layout global de editor.
3. Arraste a ação Perguntar da paleta para o layout global de editor. Se a ação Perguntar já estiver no layout, arraste-a até o local onde deseja colocá-la.
4. Clique em **Salvar**.

Nota: Se estiver usando um layout de editor personalizado em grupos ou em registros, certifique-se de que a ação Perguntar também seja adicionada a esses layouts.

## Ativar o Chatter Answers em sua comunidade

Chatter Answers é uma comunidade de suporte com autoatendimento na qual os clientes podem publicar perguntas e receber respostas e comentários de outros usuários ou de seus agentes de suporte.

Para configurar o Chatter Answers nas comunidades do Salesforce, siga as seguintes etapas gerais:

1. Ative o Chatter Answers.
   a. Em Configuração, insira `Configurações do Chatter Answers` na caixa `Busca rápida` e selecione **Configurações do Chatter Answers**.
   b. Selecione **Ativar Chatter Answers**.
2. Certifique-se de que os membros da sua comunidade têm acesso aos seguintes objetos dentro da sua organização:
   - Perguntas
   - Artigos do Knowledge
   - Categorias de dados
3. Crie uma zona para o Chatter Answers.
   a. Ative a zona para o Chatter Answers.

b. Ative a configuração `Visível em` para a comunidade em que a zona deve aparecer.

c. É recomendável selecionar um grupo público de sua organização para definir como Grupo de agentes de suporte ao cliente.

4. Adicione a guia Perguntas e respostas à sua comunidade.

   a. Em Configuração, insira *`Todas as comunidades`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Todas as comunidades**. Em seguida, clique em **Gerenciar** ao lado do nome da comunidade.

   b. Clique em **Administração** > **Guias**.

   c. Adicione a guia Perguntas e respostas à lista Guias selecionadas.

   d. Clique em **Salvar**.

   e. Clique em **Fechar**.

5. Torne a guia Perguntas e respostas visível nos perfis que precisam acessá-la.

   a. Em Configuração, insira *`Perfis`* na caixa `Busca rápida`, em seguida selecione **Perfis**.

   b. Clique em **Editar** no perfil que deverá ter a guia Perguntas e respostas visível.

   c. Em Configurações de guia padrão, defina a guia `Perguntas e respostas` como Ativa por padrão.

   d. Clique em **Salvar**.

Depois de ativar o Chatter Answers em sua comunidade, considere as seguintes opções adicionais de implantação:

- Um site Force.com público com ou sem um portal.
- Uma guia Visualforce, que fornece identidade visual, uma página de apresentação personalizada, e acesso personalizado ao Chatter Answers dentro da sua comunidade.

Se o usuário fizer o autorregistro em uma comunidade com Chatter Answers ativado, a permissão de usuário Chatter Answers não será definida automaticamente para ele. Configure as permissões para o Chatter Answers no usuário da comunidade.

## Configuração do Question-to-Case

Adicione o Question-to-Case às comunidades, à organização do Salesforce ou ambos.

Com o Question-to-Case, os moderadores podem criar casos a partir de perguntas não respondidas no Chatter, facilitando o rastreamento e a resolução dos problemas dos clientes. Os moderadores podem criar casos a partir de perguntas diretamente no feed, mas também é possível configurar processos (semelhantes às regras de fluxo de trabalho) no Process Builder do Lightning para criar casos automaticamente a partir de perguntas que preenchem os critérios especificados. Casos provenientes de perguntas são adicionados a uma fila, para que agentes de suporte possam solicitá-los.

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

O Question-to-Case está disponível apenas em comunidades em que o Chatter Questions está ativado.

NESTA SEÇÃO:

1. Ative o Question-to-Case

   Com o Question-to-Case, os moderadores podem criar casos a partir de perguntas no Chatter para garantir que as dúvidas dos clientes sejam resolvidas rapidamente. Ative o Question-to-Case nas suas comunidades, na organização do Salesforce ou em ambas.

2. Adicionar o campo Pergunta do Chatter à exibição de detalhes do caso

   Quando um caso é criado a partir de uma pergunta no Chatter, o campo `Pergunta do Chatter` nas páginas de detalhes do caso mostra um link para a pergunta original. Esse campo ajuda os agentes a navegar rapidamente até o feed.

3. Adição da ação Escalar para caso no layout de item de feed

   Para permitir que moderadores criem casos a partir de perguntas, adicione a ação Escalar para caso às páginas do Chatter Questions. A ação é criada automaticamente quando Question-to-Case está ativado na sua organização.

4. Confirmação do acesso à ação Escalar para caso

   Sua organização usa mais de um tipo de registro para casos? Certifique-se de que os perfis que precisam de Question-to-Case têm acesso ao tipo de registro associado com a ação Escalar para caso. Se a sua organização tem apenas um tipo de registro para casos, ignore esse processo.

5. Personalize o layout da ação Escalar para caso

   Escolha quais campos aparecem na ação Escalar para caso e em que ordem, com base nas informações que você precisa rastrear nos casos.

6. Atribuição automática de casos do Questions a uma fila

   Não há suporte para regras de atribuição de caso no Question-to-Case; sendo assim, por padrão, os casos criados a partir de perguntas são atribuídos ao moderador que escala a pergunta. Se desejar, é possível criar uma regra de fluxo de trabalho ou processo que adiciona automaticamente a uma fila as perguntas que foram criadas a partir de casos, para que os agentes possam reivindicá-los.

7. Criação automática de casos a partir de perguntas não resolvidas no Chatter

   Depois do desenvolvimento da comunidade ou da organização, garanta que os usuários recebam respostas rápidas a suas perguntas. O Question-to-Case permite que os moderadores escalem perguntas não resolvidas para casos no feed, mas é possível aumentar ainda mais a eficiência da resolução de casos configurando processos (semelhantes a regras de fluxo de trabalho) no Process Builder do Lightning. Configure um processo que crie casos automaticamente a partir de perguntas de acordo com critérios específicos.

## Ative o Question-to-Case

Com o Question-to-Case, os moderadores podem criar casos a partir de perguntas no Chatter para garantir que as dúvidas dos clientes sejam resolvidas rapidamente. Ative o Question-to-Case nas suas comunidades, na organização do Salesforce ou em ambas.

1. Em Configuração, insira *Configurações de suporte* na caixa Busca rápida e selecione **Configurações de suporte**.
2. Para ativar o Question-to-Case em todas as comunidades em que o Chatter Questions está ativado, selecione **Ativar o Question-to-Case em comunidades**.
3. Para ativar o Question-to-Case na organização do Salesforce, selecione **Ative o Question-to-Case no Salesforce**.
4. Clique em **Salvar**.

 Nota: Certifique-se de que o layout da página seja baseado em feeds. Com o layout de página de caso baseado em feeds, os agentes e moderadores usam a ação Comunidade para responder perguntas escaladas. Se a sua organização foi criada antes do Spring '14, é possível que o layout da página de caso não seja baseado em feeds.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para ativar o Question-to-Case:
- "Personalizar aplicativo"

## Adicionar o campo `Pergunta do Chatter` à exibição de detalhes do caso

Quando um caso é criado a partir de uma pergunta no Chatter, o campo `Pergunta do Chatter` nas páginas de detalhes do caso mostra um link para a pergunta original. Esse campo ajuda os agentes a navegar rapidamente até o feed.

Primeiro, use a segurança em nível de campo para especificar quais usuários podem ver o campo `Pergunta do Chatter` nas páginas de detalhes de casos.

1. Nas configurações de gerenciamento de objetos para casos, acesse Campos.
2. Clique em **Pergunta do Chatter**.
3. Clique em **Definir segurança no nível do campo**.
4. Selecione **Visível** para todos os perfis que você deseja que possam usar Question-to-Case.
5. Clique em **Salvar**.

Após tornar o campo visível para os usuários, você pode optar por adicioná-lo na exibição Detalhes do caso.

1. Nas configurações de gerenciamento de objetos para casos, acesse Layouts de página.
2. Clique em **Editar** ao lado do layout de página que deseja personalizar.
3. Arraste o campo `Pergunta do Chatter` da seção Campos, na paleta do editor de layout de página, para a seção da página chamada Informações do caso.
4. Clique em **Salvar**.
5. Clique em **Atribuição do layout de página** para confirmar que os perfis de usuários que precisam do Question-to-Case estão atribuídos ao layout da página que você personalizou. Além disso, atribua usuários internos que precisam de acesso ao campo `Pergunta do Chatter` em casos para esse layout de página.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para definir a segurança no nível do campo:
- "Gerenciar perfis e conjuntos de permissões"

  E

  "Personalizar aplicativo"

Para personalizar layouts de página
- "Personalizar aplicativo"

## Adição da ação Escalar para caso no layout de item de feed

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para editar layouts de página:
- "Personalizar aplicativo"

Para permitir que moderadores criem casos a partir de perguntas, adicione a ação Escalar para caso às páginas do Chatter Questions. A ação é criada automaticamente quando Question-to-Case está ativado na sua organização.

1. Em Configuração, insira `Item do feed` na caixa `Busca rápida` e selecione **Layouts do item de feed**.
2. Clique em **Editar** ao lado de Layout do item do feed.
3. Arraste a ação Escalar para caso da categoria Ações rápidas na paleta para a seção Ações rápidas no Editor do Salesforce Classic.
4. Clique em **Salvar**.
5. Clique em **Atribuições do layout de página** para confirmar que os perfis de usuário que precisam de Question-to-Case estão atribuídos ao Layout de item de feed.

## Confirmação do acesso à ação Escalar para caso

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para atribuir tipos de registro:
- "Personalizar aplicativo"

Sua organização usa mais de um tipo de registro para casos? Certifique-se de que os perfis que precisam de Question-to-Case têm acesso ao tipo de registro associado com a ação Escalar para caso. Se a sua organização tem apenas um tipo de registro para casos, ignore esse processo.

Primeiro, verifique que tipo de registro está atribuído aos perfis que precisam de acesso à ação Escalar para caso.

1. Em Configuração, insira `Perfis` na caixa `Busca rápida`, em seguida selecione **Perfis**.
2. Clique no nome de um perfil.
3. Na seção Configurações de tipo de registro, tome nota de quais tipos de registro de caso o perfil usa.
4. Na seção Permissões, o perfil do usuário deve ter as permissões **Moderar Chatter** ou **Moderar feeds de comunidades** ativadas.

Em seguida, verifique qual tipo de registro a ação Escalar para caso usa e altere se necessário.

1. Em Configuração, insira `Ações` na caixa `Busca rápida` e selecione **Ações de item de feed**.
2. Clique em **Editar** ao lado da ação Escalar para caso.
3. Confirme se o campo `Tipo de registro` mostra um tipo de registro atribuído aos perfis que precisam de acesso a essa ação. Se não mostrar, selecione um tipo de registro apropriado na lista suspensa.
4. Clique em **Salvar**.

## Personalize o layout da ação Escalar para caso

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para personalizar layouts de página:

- "Personalizar aplicativo"

Escolha quais campos aparecem na ação Escalar para caso e em que ordem, com base nas informações que você precisa rastrear nos casos.

1. Em Configuração, insira `Ações` na caixa `Busca rápida` e selecione **Ações de item de feed**.
2. Clique em **Layout** ao lado da ação Escalar para caso.
3. Arraste os campos que você deseja adicionar à ação a partir da paleta do editor de layout de ação e reposicione-os, se necessário.
4. Clique em **Salvar**.

 Nota: Em comunidades públicas, não é possível pesquisar um contato quando o caso é enviado; portanto, recomendamos a remoção do campo `Contato` do layout da Ação do caso.

## Atribuição automática de casos do Questions a uma fila

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

O Question-to-Case está disponível em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Não há suporte para regras de atribuição de caso no Question-to-Case; sendo assim, por padrão, os casos criados a partir de perguntas são atribuídos ao moderador que escala a pergunta. Se desejar, é possível criar uma regra de fluxo de trabalho ou processo que adiciona automaticamente a uma fila as perguntas que foram criadas a partir de casos, para que os agentes possam reivindicá-los.

Há várias formas de atribuir perguntas escaladas a uma fila. A abordagem básica é escrever no Process Builder um processo que atribui casos automaticamente a uma fila especificada caso o campo `Type` do caso for igual a `Question`. Também é possível desenvolver o processo para acomodar várias filas. Por exemplo, faça com que seu processo atribua casos com um determinado tópico a uma fila diferente.

A forma de usar filas em perguntas escaladas depende dos usuários, das metas etc. Encontre a abordagem mais adequada pra suprir as suas necessidades comerciais.

Para aprender a criar filas, consulte Criação de filas.

## Criação automática de casos a partir de perguntas não resolvidas no Chatter

Disponível em: Salesforce Classic

O Question-to-Case está disponível em: Edições **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

O Process Builder do Lightning está disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Depois do desenvolvimento da comunidade ou da organização, garanta que os usuários recebam respostas rápidas a suas perguntas. O Question-to-Case permite que os moderadores escalem perguntas não resolvidas para casos no feed, mas é possível aumentar ainda mais a eficiência da resolução de casos configurando processos (semelhantes a regras de fluxo de trabalho) no Process Builder do Lightning. Configure um processo que crie casos automaticamente a partir de perguntas de acordo com critérios específicos.

> **Importante:** Essas etapas se aplicam apenas a organizações e comunidades que usam o Chatter Questions. Não tem certeza se é você? Consulte Diferenças entre os recursos de Perguntas e respostas no Salesforce.

O Question-to-Case pode ser usado de várias formas em processos. Por exemplo, considere configurar processos que:

- Criam um caso a partir de uma pergunta se mais de uma semana passou, a pergunta foi curtida mais de dez vezes e não foi selecionada a melhor resposta.
- Criam um caso a partir de uma pergunta imediatamente se a pergunta contém a palavra "concorrente".

Processos relacionados ao Question-to-Case agem sobre o objeto Item de feed. O processo inclui um fluxo que avalia se as publicações de perguntas atendem aos critérios de escalação. É possível criar variáveis de fluxo com base em campos de Item de feed, incluindo:

- `BestCommentId`: O ID do comentário que foi selecionado como a melhor resposta. Se nenhum comentário foi selecionado como melhor resposta, esse campo fica nulo.
- `CommentCount`: O número de comentários em uma pergunta.
- `LikeCount`: O número de curtidas em uma pergunta.

> **Dica:**
>
> - O tipo de dados das variáveis de fluxo deve corresponder ao tipo de dados do campo do item de feed. `CommentCount` e `LikeCount` são campos numéricos, ao passo que `BestCommentId` é um campo de texto.
> - A criação de um item de feed pode acionar um processo, mas atualizações em itens de feed (como curtidas e comentários) não podem. Dependendo do processo, pode ser necessário especificar o período de tempo até que um fluxo relacionado seja executado.

### Além do básico

Robert, um administrador do Salesforce, deseja que perguntas sejam escaladas automaticamente para casos se atenderem a estes critérios:

- 24 horas tiverem se passado
- A pergunta recebeu mais de quatro comentários
- Uma melhor resposta não foi selecionada

**Etapa 1: Criar um processo**

Primeiro, Robert cria um processo no Process Builder no objeto Item de feed. O processo é executado apenas quando itens de feed são criados.

**Etapa 2: Adicionar critério**

Robert adiciona critérios ao processo que verificam se os itens de feed recém-criados são perguntas. Ele usa as seguintes configurações:

- Nome do critério = `É pergunta`

- Critério para executar ações = `Condições de filtro foram atendidas`
- Condição do filtro = `[FeedItem].Type` *`igual a`* `Publicação de pergunta`
- `Todas as condições foram atendidas (E)`

**Etapa 3: Adicionar um fluxo**

Robert cria um fluxo simples, chamado "Escalar pergunta para caso", no Cloud Flow Designer. O fluxo inclui três elementos: uma *pesquisa de registro*, uma *decisão* e uma *ação rápida*. Ele verifica se uma pergunta recebeu quatro ou mais comentários e se foi selecionada a melhor resposta. O elemento *pesquisa de registro* recupera o ID de registro de uma publicação de pergunta. Ele usa as seguintes configurações:

- Nome = `ID de pergunta`
- Pesquisa = `FeedItem`
- Campo = `Id`
- Operador = `igual`
- Valor = `{!QuestionID}`

 Nota: Para o campo Valor, Robert cria uma variável de texto nomeada `{!QuestionID}` com um Tipo de entrada/saída igual a `Entrada e saída`.

O elemento *decisão* especifica se a pergunta deve ser escalada para um caso. Ele usa as seguintes configurações:

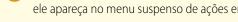
- Nome = `Deve ser escalada`
- Resultado padrão = `Não`
- Resultado editável = `Sim`
  - Condições de fluxo = `{!BestCommentId}` *`é nulo`* `{!$GlobalConstant.True}`

    E

    `{!CommentCount}` *`maior ou igual a`* `4`
  - `Todas as condições devem ser verdadeiras (AND)`

   Nota: Para Condições de fluxo, Robert cria duas novas variáveis: uma variável de texto nomeada `{!BestCommentId}` e uma variável de número nomeada `{!CommentCount}`, ambas com um Tipo de entrada/saída igual a `Entrada e saída`.

A ação rápida **FeedItem.EscalateQFIToCase** escala a pergunta para um caso se as condições do resultado **Sim** são atendidas. Ela usa as seguintes configurações:

- Nome = `Escalar para caso`
- Na seção Entradas, ID de registro relacionado = `{!QuestionId}`

 Cuidado: Não edite o nome da ação rápida **FeedItem.EscalateQFIToCase**. Editar o nome da ação faz com que ele apareça no menu suspenso de ações em publicações no feed de texto, anexo e link, causando erros.

**Etapa 4: Adicionar o fluxo ao processo**

Depois de concluir o fluxo, Robert o incorpora ao processo como uma ação agendada. Primeiro ele especifica que o fluxo deve ser executado 24 horas após um item de feed ter sido criado.

Em seguida, ele adiciona o fluxo ao processo com uma variável que usa informações do registro do item de feed. Ele usa as seguintes configurações:

- Nome da ação = `Escalar para caso`
- Fluxo = `Escalate_Question_to_Case`

- **Variável:**
  - Variável de fluxo = `QuestionId`
  - Valor = `[FeedItem].Id`

**Etapa 5: Salvar e ativar o processo**

Dê uma olhada no processo concluído de Robert.

Depois que Robert ativar o processo, ele será executado em todas as futuras perguntas publicadas em comunidades e no Salesforce.

 Dica: Robert pode achar conveniente criar um processo semelhante que escala perguntas para casos depois de serem curtidas dez vezes ou mais. Ele pode economizar tempo clonando esse processo e associando-o a um fluxo que verifica o número de curtidas em perguntas.

# Ativar o Salesforce Knowledge em sua comunidade

Ative o Salesforce Knowledge para permitir que o usuários da comunidade visualizem artigos do Knowledge.

Você poderá usar as comunidades para acessar artigos da base de knowledge se a sua organização do Salesforce tiver uma licença do Salesforce Knowledge. Assim que o Salesforce Knowledge estiver ativado, conclua as etapas a seguir para exibir artigos em suas comunidades.

1. Atualize os perfis:
   - Clone os perfis Usuário de Comunidade de clientes, Usuário de Comunidade de clientes Plus ou Usuário de Comunidade de parceiros e ative a permissão "Ler" para tipos de artigos que deseja compartilhar com os usuários da comunidade.
   - Verifique se a visibilidade da guia Artigos (ou Knowledge) está como Ativado por padrão.
   - Lembre-se de clicar em **Editar perfis** na parte inferior da página de detalhes e ativar o novo perfil.
2. Adicione a guia Knowledge a cada comunidade.

   Nota: Os usuários de comunidades que não têm a permissão Knowledge One não podem acessar o Knowledge por meio de comunidades.
3. Se quiser que os usuários da comunidade tenham diferentes configurações de visibilidade de grupo de categorias, altere as configurações de visibilidade por conjunto de permissões, perfil ou papel. Por exemplo, você pode proibir que os usuários com o perfil Usuário de Comunidade de clientes vejam artigos em um determinado grupo de categorias alterando a visibilidade da categoria de dados desse perfil.
4. Notifique os usuários que criam artigos sobre a necessidade de selecionar **Cliente** para usuários com licenças de Comunidade de clientes ou Comunidade de clientes Plus, ou **Parceiro** para usuários com licenças de Comunidade de parceiros, como uma opção de canal ao criar ou modificar um artigo. Se o canal apropriado não for selecionado, o artigo não será publicado na comunidade.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

As comunidades estão disponíveis em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**.

O Salesforce Knowledge está disponível em: **Performance Edition**.

O Salesforce Knowledge está disponível por um custo adicional nas: Edições **Enterprise**, **Unlimited** e **Developer**.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar, personalizar ou ativar uma comunidade:
- "Criar e configurar comunidades"

  E ser membro da comunidade que está tentando atualizar

Para configurar o Salesforce Knowledge, crie tipos de artigo e ações de artigo e modifique as atribuições de grupos de categorias:
- "Personalizar aplicativo"

  E

  "Gerenciar Salesforce Knowledge"

Para atribuir licenças de usuários:
- "Gerenciar usuários internos"

Para criar categorias de dados:
- "Gerenciar categorias de dados"

## Ativar Ideias em sua comunidade

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para personalizar as configurações do Ideas:

- "Personalizar aplicativo"

Ideias permite que um grupo de usuários publique, vote e comente ideias. Ideias em uma comunidade é uma maneira online e transparente de atrair, gerenciar e exibir inovação.

Para gerenciar as configurações de Ideias em toda a organização, siga as instruções a seguir:

1. Em Configuração, insira `Configurações de ideias` na caixa `Busca rápida` e selecione **Configurações de ideias**
   a. Para ativar Ideias na organização, marque a caixa de seleção `Ativar ideias`.
   b. Você também pode selecionar `Ativar formatação de texto, imagens e links` para ativar o editor de HTML do Ideas, que oferece aos usuários a capacidade de visualização instantânea (WYSIWYG) para edição de HTML e recursos de referência de imagem ao publicar ou comentar ideias.

      Depois que o editor de HTML for ativado, ele não poderá ser desativado.
   c. Para habilitar o campo de seleção múltipla `Categorias`, clique no botão **Habilitar**, localizado abaixo da mensagem de Categorias, no topo da página. Esse botão não será exibido se sua organização já tiver o campo `Categorias` ativado.
   d. Para que membros de Ideias associem mais de uma categoria a uma ideia, selecione `Ativar categorias`. Após ativar a multisseleção de categorias, não será possível desativá-la.
   e. Para permitir que os usuários ganhem pontos e classificações com base em sua atividade em cada zona, selecione `Ativar reputações`.
   f. No campo `Half-life (em dias)`, insira o número de dias.

      A configuração de meia-vida determina com que velocidade as idéias antigas caem na classificação da subguia Idéias populares, para liberar espaço para as idéias com votos mais recentes. A meia-vida mais curta baixa as idéias mais antigas na página mais rapidamente do que a meia-vida mais longa.
2. Defina e personalize os campos do Ideas:
   a. Defina os valores da lista de opções para os campos `Categorias` e `Status`.

      Lembre-se de adicionar as categorias e os status nas zonas a serem incluídas na comunidade.
   b. Defina a segurança em nível de campo para campos padrão e personalizados.
   c. Crie campos personalizados e defina regras de validação neles.

      Os campos personalizados são exibidos na seção Informações adicionais das páginas Publicar idéia e Detalhes da idéia.
   d. Opcionalmente, adicione o campo `Anexo` ao layout e defina a segurança em nível de campo para permitir que os usuários adicionem arquivos às suas ideias.
3. Para permitir especialistas em suas zonas, crie um grupo público que inclua esses usuários.
4. Opcionalmente, habilite os Temas de ideia em sua organização.
5. Crie uma ou mais zonas para organizar as ideias em grupos lógicos e associe as zonas à comunidade.
6. Personalize os layouts de página de Ideias para exibir as informações desejadas.
7. Crie regras de validação que impeçam o uso de linguagem ofensiva na zona
8. Configure acionadores do Apex e regras de validação para comentários nas ideias.
9. Ative os perfis de usuário para os membros e moderadores da comunidade e assegure que os perfis possam acessar o Ideas.
10. Adicione a guia Ideias e a guia Temas de ideia à comunidade.

## Ativar leads para usuários do parceiro

Ative leads para usuários do parceiro para que eles tenham acessos a leads nas comunidades e possam criá-los.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para ativar leads para usuários do parceiro:

- "Gerenciar perfis e conjuntos de permissões"

Quando você ativa leads para usuários parceiros na sua comunidade, pode atribuir ledas a esses membros. Além disso, usuários parceiros podem editar leads, criar leads, importar leads e atualizar leads em massa em uma visualização de lista.

1. Em Gerenciamento de comunidade, clique em **Administração** > **Guias** e adicione a guia **Leads** à lista disponível em sua comunidade.
2. Em Configuração, defina a visibilidade da guia e as permissões de objeto. É possível configurá-las no perfil ou usar um conjunto de permissões. Recomendamos o uso de um conjunto de permissões caso você pretenda aplicar essas permissões seletivamente.
   a. Se estiver usando um conjunto de permissões, use as configurações a seguir para leads:
      - Nas Configurações da guia, selecione Disponível e Visível.
      - Nas Configurações de objeto, selecione "Ler", "Criar" e "Editar".

   b. Se estiver usando um perfil, como o perfil Usuário parceiro, defina as configurações das guias de leads para `Padrão ativado` e ative as permissões de objeto "Ler," "Criar," e "Editar" para leads.
3. Você também pode conceder permissões adicionais que ativam recursos avançados para seus parceiros. Se você planeja aplicar essas permissões a somente um de seus usuários parceiros, recomendamos criar conjuntos de permissões separados.

   Nota: Usuários parceiros com licenças de portal herdadas podem usar esses recursos avançados em comunidades, mas não em portais.

| Recurso | Permissões necessárias ao usuário parceiro |
| --- | --- |
| Importar leads usando o link **Importar leads** na guia Leads em sua comunidade.<br>Se o seu usuário parceiro está importando leads, também faz sentido permitir que ele importe contas e contatos usando o link **Importar as contas e contatos de minha organização** nas guias Contas e contatos em sua comunidade. | "Importar leads"<br>E<br>Como opção, "Importar contatos pessoais" |
| Alterar o status de vários leads pelo botão **Alterar status**. | "Gerenciar leads" |
| Alterar o proprietário de vários leads pelo botão **Alterar proprietário**. | "Transferir leads" |

## Configuração de aprovações de usuários externos na sua comunidade

Usuários clientes e parceiros da sua comunidade podem ser atribuídos a registros como aprovadores ou adicionados diretamente às filas. Eles podem visualizar as listas relacionadas Minhas aprovações e Histórico de aprovação no registro e tomar as medidas apropriadas. As aprovações também podem ser acionadas diretamente do feed do Chatter.

O processo de aprovação é um processo automatizado que a sua organização pode usar para aprovar registros no Salesforce. Um processo de aprovação especifica as etapas necessárias para um registro ser aprovado e quem deve aprová-lo em cada etapa. Uma etapa pode se aplicar a todos os registros incluídos no processo ou apenas a registros que atendam a determinados critérios definidos por um administrador. Um processo de aprovação também especifica as ações a serem tomadas quando um registro é aprovado, rejeitado, submetido a recall ou enviado pela primeira vez para aprovação.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar, editar, excluir ou clonar processos de aprovação:

- "Personalizar aplicativo"

Para criar ou alterar filas:

- "Personalizar aplicativo"

  E

  "Gerenciar modos de exibição de lista pública"

Nota:

- Usuários com licenças de alto volume, como o Portal de clientes de alto volume e Site autenticado, não podem aprovar registros.
- Usuários externos com licenças de portal herdadas podem aprovar relatórios em comunidades, mas não em portais.

Ao configurar aprovações ou filas, use os campos de pesquisa para localizar usuários clientes e parceiros.

Por exemplo, ao configurar uma aprovação, se você quiser atribuir automaticamente um usuário cliente como aprovador, use a lista de pesquisa para localizar e especificar o usuário.

Se você configurar notificações por email para seus fluxos de trabalho de aprovação, os links fornecidos no email direcionarão os usuários diretamente para a aprovação dentro da comunidade.

No Salesforce1, os usuários podem visualizar e tomar medidas a partir da lista relacionada Histórico de aprovação, mas não podem enviar solicitações para aprovação. Para enviar solicitações para aprovação, o usuário deve fazê-lo no site completo do Salesforce.

# Segurança e autenticação

## Opções de autenticação

Esta é uma visão geral das opções de autenticação de usuário disponíveis nas comunidades.

- Os usuários internos da sua organização que fazem parte de uma comunidade têm que seguir o fluxo de login de funcionário e usar o nome de usuário e senha do Salesforce.
- A opção de login padrão para usuários externos é o nome de usuário e a senha que o Salesforce atribuiu à comunidade. Os usuários externos são usuários com licenças de Comunidade, Portal de clientes ou portal do parceiro.
- Se a sua organização usa o login único para o gerenciamento de identidade, é possível usar o SAML para o login único. Isso permite que os usuários externos efetuem login no Salesforce usando o provedor de identidade corporativo. As comunidades oferecem suporte para várias configurações do SAML. Consulte Configurar SAML para comunidades na página 74.

Nota: Todas as opções de autenticação também funcionam com endereços da web HTTPS personalizados.

Sua organização pode permitir a autenticação por meio de um provedor de serviços externo, como o Facebook©, Janrain© ou o Salesforce. Consulte Configurar provedores de autenticação na página 77.

Se você deseja integrar comunidades a aplicativos com identidade visual personalizada, como aplicativos móveis ou de desktop, é possível criar fluxos de autenticação com identidade visual usando o OAUTH.

CONSULTE TAMBÉM:

Personalizar páginas de login, logout e autorregistro em sua comunidade

# Configurar SAML para comunidades

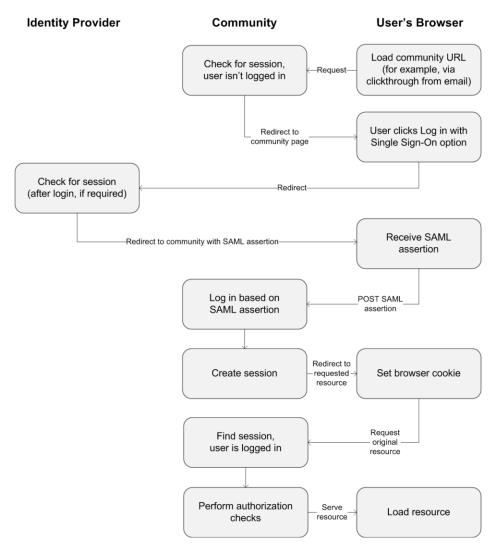
EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Se a organização já tem um recurso de login único para simplificar e padronizar a autenticação de usuários, é possível estender esse recurso às comunidades.

As informações a seguir supõem que você já conhece os protocolos de autenticação de Linguagem de Marcação de Declaração de Segurança (SAML) e sabe como trabalhar com o provedor de identidade para configurar login único para a organização. Ao implantar SAML para comunidades, a chave é usar o URL da comunidade associado ao login para o fluxo de login único. Certifique-se também de que o URL da comunidade no POST de declara ão de SAML inclua `/login`.

Aqui está um resumo de como solicitações e respostas de SAML são processadas entre o navegador do usuário, a comunidade e o provedor de identidade.

Esta tabela compara o que é necessário para declarações SAML de comunidade e o que é necessário para outros tipos de domínios do Salesforce.

| Requisito | Padrão | Portal | Sites do Force.com | Comunidade |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| URL em que o POST de declaração SAML é feito. | login.salesforce.com | login.salesforce.com | login.salesforce.com | `URL da comunidade` |
| `organization_id` e `portal_id` são necessários na declaração? | Não | Sim – passado como atributo | Sim – passado como atributo | Não<br>**Nota:** Necessário ao usar provisionamento preciso para criar usuários de portal na comunidade. É possível provisionar usuários de portal específico da comunidade com `portal_id` excluído. |
| `siteUrl` é necessário na declaração? | Não | Não | Sim – passado como atributo | Não |

A seguinte declaração SAML de amostra mostra o URL da comunidade especificado como o Destinatário, referente a uma comunidade de clientes na organização Acme. Esse exemplo aplica-se a uma organização que possui uma única configuração SAML.

```
<samlp:Response ID="_f97faa927f54ab2c1fef230eee27cba21245264205456"
      IssueInstant="2009-06-17T18:43:25.456Z" Version="2.0">
   <saml:Issuer Format="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:nameid-format:
      entity">https://www.salesforce.com</saml:Issuer>

   <samlp:Status>
      <samlp:StatusCode Value="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:
         status:Success"/>
   </samlp:Status>

   <saml:Assertion ID="_f690da2480a8df7fcc1cbee5dc67dbbb1245264205456"
      IssueInstant="2009-06-17T18:43:25.456Z" Version="2.0">
      <saml:Issuer Format="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:
         nameid-format:entity">https://www.salesforce.com</saml:Issuer>

      <saml:Subject>
         <saml:NameID Format="urn:oasis:names:tc:SAML:1.1:
            nameid-format:unspecified">saml_portal_user_federation_id
         </saml:NameID>

         <saml:SubjectConfirmation Method="urn:oasis:names:tc:
            SAML:2.0:cm:bearer">
         <saml:SubjectConfirmationData NotOnOrAfter=
            "2009-06-17T18:48:25.456Z"
            Recipient="https://acme.force.com/customers/login/?
saml=02HKiPoin4f49GRMsOdFmhTgi_0nR7BBAflopdnD3gtixujECWpxr9klAw"/>
         </saml:SubjectConfirmation>
      </saml:Subject>

      <saml:Conditions NotBefore="2009-06-17T18:43:25.456Z"
                       NotOnOrAfter="2009-06-17T18:48:25.456Z">

         <saml:AudienceRestriction>
            <saml:Audience>https://saml.salesforce.com</saml:Audience>
         </saml:AudienceRestriction>
      </saml:Conditions>

      <saml:AuthnStatement AuthnInstant="2009-06-17T18:43:25.456Z">

         <saml:AuthnContext>
            <saml:AuthnContextClassRef>urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:
               ac:classes:unspecified
            </saml:AuthnContextClassRef>
         </saml:AuthnContext>
      </saml:AuthnStatement>

   </saml:Assertion>
</samlp:Response>
```

Se a organização possui várias configurações de SAML, a declaração de SAML anterior é aplicada, mas observe estas diferenças no Destinatário.

- Não é necessário haver uma barra após `login`

- O parâmetro `so` é necessário, devendo especificar o ID da organização

O Destinatário ficaria assim:

```
Recipient="https://acme.force.com/customers/login?so=00DD0000000JsCM"
```

Ao fazer logout de uma comunidade, os usuários externos autorizados a usar SAML para login único são redirecionados ao `URL de logout do provedor de identidade`, se definido nas configurações SAML da comunidade. Para acessar as configurações de SAML, em Configuração, insira *`Configurações de login único`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Configurações de login único**.

CONSULTE TAMBÉM:

https://developer.salesforce.com/page/Single_Sign-On_with_SAML_on_Force.com

# Configurar provedores de autenticação

Os usuários externos poderão efetuar login usando as credenciais do Facebook©, do Janrain© ou de outra organização do Salesforce se você configurar provedores de autenticação na página Provedores de autenticação em Configuração e optar por exibi-los na página de login da comunidade.

 Nota: As informações a seguir supõem que você está familiarizado com o uso de provedores de autenticação para login único.

Se você estiver usando uma página de login personalizada do Visualforce em vez da página padrão, use o `URL de inicialização de login único` na página de detalhes de um provedor de autenticação como a URL de destino de um botão de login personalizado. Por exemplo:

`https://login.salesforce.com/services/auth/sso/`*`orgID`*`/`*`URLsuffix`*`?community=https://acme.force.com/support`

Se você está usando o Janrain como provedor de autenticação, pode passar o seguinte ao widget de login do Janrain que é implementado no seu site.

```
janrain.settings.tokenUrl='https://login.salesforce.com/services/authcallback/orgID/URLsuffix'
+'?flowtype=sso&community='+encodeURIComponent('https://acme.force.com/customers');
```

CONSULTE TAMBÉM:

Personalizar páginas de login, logout e autorregistro em sua comunidade

# Configurar fluxos de autenticação com OAuth

Se a sua organização deseja desenvolver integrações entre comunidades e aplicativos com identidade visual personalizada, como aplicativos móveis ou de desktop, é possível usar o OAuth para criar uma página de login com identidade visual.

As informações a seguir pressupõem que você está familiarizado com os protocolos OAuth e os fluxos de autenticação para aplicativos de acesso remoto. As comunidades oferecem suporte para todos os fluxos de autenticação disponíveis, com exceção do fluxo de autenticação nome de usuário/senha do OAuth e o fluxo de declarações SAML. Ao implementar fluxos do OAuth com identidade visual para comunidades, você configura o URL de autorização para usar o URL da comunidade. Dessa forma, o fluxo de autenticação direciona usuários para a página de aprovação do aplicativo.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Nota: Por segurança, quando os administradores efetuarem login como outro usuário, eles não poderão autorizar o acesso de dados OAuth para o usuário em questão. Por exemplo, os administradores não podem autorizar o acesso de OAuth a contas de usuário, incluindo login único em aplicativos de terceiros.

Por exemplo, para autenticar um usuário utilizando um URL de autorização como este:

```
https://login.salesforce.com/services/oauth2/authorize?
response_type=token&client_id=your_app_id&redirect_uri=your_redirect_uri
```

Substitua o nome do host `login.salesforce.com` pelo caminho completo do URL da comunidade:

```
https://acme.force.com/customers/services/oauth2/authorize?
response_type=token&client_id=your_app_id&redirect_uri=your_redirect_uri
```

Quando é implementado com êxito, esse URL direciona os usuários à página de login da comunidade. Após a autorização do aplicativo, você configura um token de acesso do usuário e um token de atualização para a autenticação futura. Em solicitações referentes ao ponto final do token, substitua o host pela comunidade da seguinte maneira:

```
https://acme.force.com/customers/services/oauth2/token
```

Nota: Depois de adquirir o `access_token`, é possível passá-lo como token Portador na solicitação de cabeçalho de Autorização. Veja a seguir um exemplo de chamada da API REST para comunidades:

```
https://acme.force.com/customers/services/data/v32.0/ -H "Authorization: Bearer
00D50000000IehZ\!AQcAQH0dMHZfz972Szmpkb58urFRkgeBGsxL_QJWwYMfAbUeeG7c1E6
LYUfiDUkWe6H34r1AAwOR8B8fLEz6n04NPGRrq0FM"
```

CONSULTE TAMBÉM:

https://developer.salesforce.com/page/Digging_Deeper_into_OAuth_2.0_on_Force.com

https://developer.salesforce.com/page/Using_OAuth_to_Authorize_External_Applications

http://www.salesforce.com/us/developer/docs/chatterapi/salesforce_chatter_rest_api.pdf

# Projeto e gerenciamento de páginas

## Planeje a estratégia do seu projeto de comunidade

Se você optar pelo uso de páginas personalizadas em sua comunidade em vez das guias e identidades visuais prontas para uso, terá que decidir entre o uso do Community Builder ou do Force.com. Depois de fazer sua escolha, use as seguintes seções para ajudar na personalização das páginas da comunidade:

- Usar o Visualforce e sites do Force.com
- Usando o Community Builder com modelos
- Usar o Community Builder (Site.com) sem modelos

Você também pode personalizar as seguintes áreas da sua comunidade:

- Adicionar a caixa de pesquisa global ao cabeçalho HTML personalizado da comunidade na página 41
- Configurar um domínio personalizado para a sua comunidade
- Renomear a guia Chatter

# Optando entre os o Community Builder e os Sites do Force.com

Para adicionar novas páginas ou personalizar as páginas existentes em sua comunidade, você pode usar os Sites do Force.com ou o Community Builder. Ambas as opções lhe permitem criar páginas com identidade visual disponíveis publicamente, como, por exemplo, páginas de apresentação ou de marketing, e páginas personalizadas privadas acessíveis apenas aos membros da comunidade.

Então, qual opção você deve usar para personalizar a sua comunidade? Isso depende das suas habilidades e das necessidades da sua organização. Você pode até usar uma combinação de páginas do Force.com e do Community Builder para ter controle total sobre suas personalizações.

## Community Builder

O Community Builder é uma ferramenta intuitiva e conveniente para personalizar a sua comunidade. O Community Builder permite criar uma comunidade com base em um modelo pré-configurado e, em seguida, aplicar a identidade visual, editar páginas, atualizar o modelo e publicar alterações por meio de uma interface fácil de usar.

Veja o que pode ser feito com o Community Builder:

- Use um dos serviços de autoatendimento — Koa, Kokua ou Napili — para criar uma comunidade de autoatendimento responsiva com facilidade.
- Use o modelo Aloha para criar Iniciador de aplicativos configurável.
- Projete páginas com marca perfeitas em termos de pixel.
- Crie páginas públicas que qualquer um possa acessar ou adicione páginas privadas como uma guia dentro da sua comunidade.
- Crie e itere rapidamente usando elementos de página reutilizáveis de arrastar e soltar.
- Use formulários prontos para criar formulários de web-to-lead ou coletar feedback do cliente.
- Crie páginas conduzidas por dados, como catálogos de produto ou outras listagens, usando os dados da organização.
- Defina uma página inicial e configure suporte a vários idiomas para sua comunidade no Site.com Studio, um sistema de gerenciamento de conteúdo da web que fornece opções adicionais de configuração. O Site.com Studio pode ser facilmente acessado em Gerenciamento de comunidade.

## Sites do Force.com

Adequado para desenvolvedores com experiência no uso do Visualforce, os sites do Force.com permitem que páginas personalizadas e aplicativos da web sejam criados herdando recursos do Force.com incluindo analítica, fluxo de trabalho e aprovações, além de lógica programável. Assim, se seu objetivo é criar sites programaticamente usando Apex e APIs, os sites do Force.com é o produto para você. Veja o que pode ser feito com o Force.com:

- Crie páginas públicas com marca que qualquer um possa acessar.
- Aproveite o Visualforce para criar páginas privadas que possam ser adicionadas como uma guia dentro da sua comunidade.
- Escreva seus próprios controladores, ou extensões de controladores, usando o código Apex.
- Crie um login personalizado ou páginas com autorregistro.
- Crie aplicativos da web dinâmicos, como um aplicativo de gerenciamento de compromisso.

## Resumo dos recursos

Ainda não tem certeza de qual produto escolher? Consulte esta tabela para saber mais sobre os recursos de cada produto.

| Recurso | Community Builder | Sites do Force.com |
| --- | --- | --- |
| Páginas públicas | ✔ | ✔ |

| Recurso | Community Builder | Sites do Force.com |
|---|---|---|
| Modelos de comunidade (Koa, Kokua, Napili, Aloha)* | ✓ | |
| Páginas autenticadas* | ✓ | |
| Páginas do Visualforce | | ✓ |
| Páginas de login, logout, autorregistro e erro prontas para uso | ✓ | ✓ |
| Ambiente de arrastar e soltar | ✓ | |
| Componentes reutilizáveis | ✓ | |
| Designs perfeitos em termos de pixel | ✓ | ✓ |
| restrições de IP | ✓ | ✓ |
| Acesso a dados, como casos, leads e oportunidades | ✓ | ✓ |
| Formulários prontos | ✓ | |
| CMS | ✓ | |
| Criação de página programática (usando Apex, APIs e controladores) | | ✓ |
| Aplicativos da web | | ✓ |
| Analítica, relatórios e fluxos de trabalho | | ✓ |
| Recursos totais da plataforma Force.com | | ✓ |

*Disponível no Community Builder somente para usuários de Comunidades.

CONSULTE TAMBÉM:

Usar o Community Builder com modelos

Usar o Community Builder (Site.com) sem modelos

Usar o Visualforce e sites do Force.com

## Usar o Community Builder com modelos

O Community Builder, em conjunto com os modelos de comunidade para autoatendimento, permite criar, proporcionar identidade visual e publicar uma comunidade personalizada que fica ótima em qualquer dispositivo móvel! Escolha um modelo para rapidamente iniciar sua comunidade e, em seguida, defina facilmente o estilo das páginas de modo a refletir a identidade visual da sua empresa.

Com o Community Builder e modelos, você pode:

- Usar um modelo predefinido para criar uma comunidade que oferece uma experiência para o usuário tranquila e com boa capacidade de resposta em qualquer dispositivo móvel. Você pode até mesmo adicionar uma página de login personalizada.
- Definir rapidamente o estilo da comunidade para refletir a identidade visual da sua empresa.

- Editar páginas e componentes da comunidade com o Community Builder para personalizar o design e o conteúdo.
- Visualizar sua comunidade para assegurar que ela seja exibida corretamente em diferentes dispositivos.
- Publicar suas alterações para torná-las disponíveis a todos na sua comunidade.
- Aplicar atualizações de modelo à sua empresa assim que estiverem disponíveis.

É possível usar o Community Builder para personalizar comunidades criadas usando estes modelos:

**Kokua**
Um modelo de autoatendimento responsivo e com ótimo visual, que permite que os usuários procurem e exibam artigos ou entrem em contato com o suporte caso não encontrem o que estão procurando. Oferece suporte a Knowledge e casos.

**Koa**
Um modelo de autoatendimento responsivo de texto, que permite que os usuários procurem e exibam artigos ou entrem em contato com o suporte caso não encontrem o que estão procurando. Oferece suporte a Knowledge e casos.

**Napili**
Um modelo de autoatendimento responsivo, que permite aos usuários publicar perguntas na comunidade, procurar e exibir artigos e entrar em contato com agentes de suporte por meio da criação de casos. Oferece suporte a Knowledge, casos e perguntas e respostas.

**Aloha**
Um modelo configurável de Iniciador de aplicativos, que permite aos usuários encontrar rapidamente aplicativos e acessá-los usando login único. Para obter mais informações, consulte Conceitos básicos sobre modelos da comunidade para a Identidade do Salesforce.

Para acessar o Community Builder e continuar personalizando sua comunidade ou atualizar a versão do modelo:

1. Em Configuração, insira `Todas as comunidades` na caixa `Busca rápida` e selecione **Todas as comunidades**.
2. Ao lado do nome de uma comunidade, clique em **Gerenciar**.
3. Clique no menu Gerenciamento de comunidade no cabeçalho global e, em seguida, clique em **Ir para Community Builder**.
4. No Community Builder, você pode:
   - Atribuir uma identidade visual à sua comunidade na página 92
   - Editar páginas de comunidade e componentes de página.
   - Atualize seu modelo de comunidade.

Nota: O Community Builder não oferece suporte à aplicação de identidade visual a sites que não foram criados usando um dos modelos pré-configurados. Em vez disso, você deve usar o Site.com Studio. Para acessá-lo, clique em Site.com Studio no menu Comunidades na barra de ferramentas.

Para saber como usar os modelos Kokua, Koa e Napili, consulte *Guia de implantação de modelos de comunidade para autoatendimento*.

CONSULTE TAMBÉM:

Optando entre os o Community Builder e os Sites do Force.com

## Usar o Community Builder (Site.com) sem modelos

Cada comunidade tem um site associado do Site.com que permite adicionar páginas personalizadas e com marca à sua comunidade. Por padrão, as páginas do Site.com estão disponíveis ao público e não exigem login, mas também é possível criar páginas privadas que somente os membros da comunidade podem acessar.

Para obter informações mais detalhadas sobre o uso do Site.com, verifique a ajuda online.

### Antes de começar

Os usuários de comunidades com a permissão “Criar e configurar comunidades” têm automaticamente acesso de administrador completo ao site de comunidade do Site.com. Para permitir que os usuários das Comunidades sem a permissão editem o site, é necessário comprar e atribuir uma licença do recurso de Editor do Site.com ou de Contribuinte do Site.com e atribuir um papel de usuário ao nível do site.

### Dicas e considerações

- Os usuários de comunidades com a permissão “Criar e configurar comunidades“ são atribuídos à função de administrador do site em um site Site.com de uma comunidade. No entanto, elas não são exibidas na seção Papeis do usuário na guia Visão geral do Site.com Studio.
- Não é possível criar, excluir ou duplicar sites de comunidades no Site.com.
- Ao trabalhar com componentes vinculados a dados, como formulários e repetidores de dados, tenha em mente que os objetos listados talvez não estejam disponíveis para os visitantes do site. Para os visitantes autenticados, o acesso a objetos em páginas públicas e privadas é controlado por seus perfis de usuário. Para os visitantes não autenticados, o acesso a objetos em páginas públicas é controlado pelo perfil de usuário convidado do site.
- Ao adicionar formulários a páginas de comunidade autenticadas no Site.com, defina o usuário atual para os objetos do Salesforce que exigem o campo ID do proprietário. Definir o usuário atual (ao invés do usuário convidado padrão) permite identificar o usuário autenticado quando o formulário for enviado. Para definir o usuário atual para o campo ID do proprietário, selecione o campo no formulário, clique em **Configurar** em Propriedades do campo no painel Propriedades, selecione `Propriedade global` como origem e selecione `ID do usuário atual` como o valor.
- A página inicial, página 404, página de login e de autorregistro especificadas em sites de comunidade do Site.com em Configuração do site definem as páginas padrão do site de comunidade do Site.com. Esses URLs padrão são usados, a menos que você especifique URLs diferentes em Gerenciamento da comunidade, em **Administração** > **Páginas** e **Administração** > **Login e registro**. As páginas de erro de comunidade são especificadas na Configuração do Force.com, em Páginas de erro.
- Quando o site da comunidade do Site.com estiver inativo, os usuários serão redirecionados à página Serviço não disponível definida no Gerenciamento da comunidade, em Páginas.
- A exibição de contribuinte não está disponível por padrão nos sites de Comunidade do Site.com. No entanto, é possível usar uma licença de Contribuinte do Site.com para conceder acesso de contribuinte a um usuário específico. Consulte *Sobre licenças de recursos* na ajuda do Site.com para ver os detalhes. Um usuário também pode visualizar o site de Comunidade do Site.com como contribuinte adicionando `?iscontrib` ao URL do site. Por exemplo: `https://sitestudio.na1.force.com/?iscontrib`

CONSULTE TAMBÉM:

Optando entre os o Community Builder e os Sites do Force.com

## Usar o Visualforce e sites do Force.com

Cada comunidade tem um site associado do Force.com, que lhe permite realizar personalizações avançadas em sua comunidade. Por exemplo, com os sites do Force.com você pode:

- Adicionar páginas públicas, que não exigem login, à sua comunidade.
- Usar páginas de login e de autorregistro com identidade visual para permitir que os usuários se registrem ou façam login em sua comunidade.
- Personalizar páginas de erro prontas para uso para refletir a marca de sua comunidade, incluindo as páginas "Autorização obrigatória (401)" e "Página não encontrada (404)".
- Aproveitar as páginas do Visualforce para criar páginas privadas acessíveis apenas aos membros da comunidade.

Para obter informações detalhadas sobre o uso de sites do Force.com, consulte a ajuda online.

### Dicas e considerações

- As páginas dos sites do Force.com incluem automaticamente os estilos de identidade visual especificados no assistente Criar comunidade. Para desativar esses estilos, defina o atributo `standardStylesheets` na marcação `<apex:page>` como `false`.
- Considere estas limitações ao usar sites do Force.com com comunidades:
  - Feeds RSS prontos para uso, rastreamento analítico e páginas personalizadas de perfil do portal não estão disponíveis.
  - Páginas personalizadas de mudança de senha não estão disponíveis.
  - Login em domínios personalizados está disponível apenas com HTTPS.
- Como os sites do Force.com são servidos diretamente pela organização Force.com, a disponibilidade de um site está diretamente relacionada à disponibilidade da organização. Durante a janela de manutenção da sua organização para grandes alterações de versão, seus sites permanecerão indisponíveis; os usuários que tentarem acessar um site verão uma página de manutenção com a marca da Force.com em sua página de Serviço não disponível personalizada.
- É possível redirecionar uma home page de comunidade para sua home page do Site.com parceira. Para fazer isso, defina um URL de redirecionamento na página de detalhes do site Force.com. Defina o URL de origem para `/`, que representa a página inicial da comunidade, e o URL de destino como `s`, que representa a página inicial do site Site.com.

CONSULTE TAMBÉM:

Optando entre os o Community Builder e os Sites do Force.com

# Páginas da comunidade personalizadas

## Substituir páginas padrão por páginas personalizadas em uma comunidade

Use páginas iniciais e de Serviço não disponível na Comunidade com a identidade visual da sua empresa substituindo as páginas padrão da Comunidade.

- Usar uma página inicial personalizada na comunidade
- Usar uma página personalizada para indisponibilidade de serviço

Você pode substituir outras páginas padrão da comunidade nas configurações de site do Site.com ou Force.com para a Comunidade. Para isso, clique no menu Gerenciamento de comunidade no cabeçalho global e, em seguida, clique em **Ir para Force.com** ou **Ir para Site.com Studio**. As seleções de página no Gerenciamento da comunidade substituem automaticamente as seleções anteriores nas configurações do Site.com ou Force.com.

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar, personalizar ou ativar uma comunidade:

- "Criar e configurar comunidades"

  E

  É membro da comunidade cuja página Gerenciamento de comunidade ele está tentando acessar.

### Usar uma página personalizada para indisponibilidade de serviço

Em raras ocasiões, se sua comunidade estiver indisponível por conta de uma falha de serviço, o Salesforce exibirá uma página genérica de Serviço indisponível com a marca da Force.com. Você pode substituir essa página por uma página de recurso estático com a marca da empresa para personalizar a experiência de usuário dos membros da sua comunidade.

O recurso estático de Serviço indisponível:

- Deve ser um arquivo .zip público de 1 MB ou menor.

- Deve conter uma página denominada `maintenance.html` na raiz do arquivo .zip. Outros recursos no arquivo .zip, como imagens ou arquivos CSS, podem seguir qualquer estrutura de diretórios.
- Deve conter somente arquivos com extensões de arquivo.

Para obter mais informações, consulte *Atribuindo páginas de erro do site Force.com* na Ajuda do Salesforce.

1. Acesse Gerenciamento de comunidade de uma das maneiras a seguir.
   - Na comunidade, clique em no cabeçalho global.
   - Em Configuração, insira *`Todas as comunidades`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Todas as comunidades**. Em seguida, clique em **Gerenciar** ao lado do nome da comunidade.
2. Navegue até **Administração** > **Páginas**.
3. Clique no ao lado de **Serviço indisponível** para pesquisar e selecionar sua página personalizada.
4. Clique em **Salvar**.

Se o serviço ficar indisponível a qualquer momento, sua comunidade exibirá a página selecionada. Alguns aspectos a serem considerados:

- A seleção dessa página não afeta as comunidades que usam páginas do Site.com Studio.
- Uma vez personalizada, a página Serviço indisponível estará disponível para todas as comunidades no mesmo domínio. Dependendo das necessidades de sua organização, isso pode não ser desejável. Para evitar o uso da mesma página para todas as comunidades em seu domínio, crie e atribua páginas de serviço indisponível separadas para cada comunidade.

  Por exemplo, considere um cenário em que você tem duas comunidades em seu domínio: uma comunidade de clientes (`universaltelco.force.com/customer`) e uma comunidade de parceiros (`universaltelco.force.com/partner`). Se você usar uma página personalizada de serviço indisponível apenas para a comunidade de clientes, a comunidade de parceiros exibirá a mesma página durante uma indisponibilidade de serviço, a menos que você crie e atribua uma página de serviço indisponível diferente para a comunidade de parceiros.

CONSULTE TAMBÉM:

Substituir páginas padrão por páginas personalizadas em uma comunidade

## Usar uma página inicial de comunidade personalizada

Personalize a página inicial padrão de comunidade com a marca da empresa usando uma página personalizada do Community Builder (Site.com Studio) ou do Visualforce.

A página inicial da comunidade é mostrada aos usuários não autenticados em uma comunidade pública e permite que você especifique uma página de recepção para usuários convidados sem configurar redirecionamentos. Essa página também é chamada de página inicial de site ativo.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

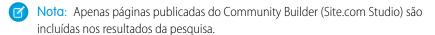
PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar, personalizar ou ativar uma comunidade:

- "Criar e configurar comunidades"

  E

  É membro da comunidade cuja página Gerenciamento de comunidade ele está tentando acessar.

1. Acesse Gerenciamento de comunidade de uma das maneiras a seguir.
   - Na comunidade, clique em no cabeçalho global.
   - Em Configuração, insira `Todas as comunidades` na caixa `Busca rápida` e selecione **Todas as comunidades**. Em seguida, clique em **Gerenciar** ao lado do nome da comunidade.
2. Clique em **Administração** > **Páginas**.
3. No caso da página inicial de comunidade:
   a. Selecione o tipo de página: **Community Builder** ou **Visualforce**).
   b. Insira o nome da página ou deixe o campo em branco para obter uma lista das opções disponíveis.
   c. Clique no e, em seguida, no nome da página nos resultados da pesquisa para selecioná-la.

   

   Nota: Apenas páginas publicadas do Community Builder (Site.com Studio) são incluídas nos resultados da pesquisa.
4. Clique em **Salvar**.

As seleções de página no Gerenciamento da comunidade substituem automaticamente as seleções anteriores nas propriedades de site do Site.com ou Force.com.

CONSULTE TAMBÉM:

Configurar a página de login padrão da comunidade para usar uma página inicial personalizada

Substituir páginas padrão por páginas personalizadas em uma comunidade

## Configurar a página de login padrão da comunidade para usar uma página inicial personalizada

Se você estiver usando provedores de autenticação externos e uma página inicial personalizada, assegure que os usuários estão acessando a página inicial correta.

Para isso, edite `CommunitiesLandingController` para que tenha o `startURL` correto para sua comunidade. `CommunitiesLandingPage` é a página inicial do site ativo de sua comunidade, o que significa que é exibida quando alguém insere um URL direto para a sua comunidade. Por exemplo, se o seu domínio é *universaltelco.force.com* e o URL da comunidade é *customers*, a `CommunitiesLandingPage` é exibida quando alguém insere `http://universaltelco.force.com/customers`.

Há dois métodos para utilizar uma página inicial personalizada:

- Atualizar o código de `CommunitiesLandingController` para redirecionar para a nova página:
  1. Em Configuração, insira *Classes do Apex* na caixa `Busca rápida` e selecione **Classes do Apex**.
  2. Clique em **Editar** ao lado de `CommunitiesLandingController`.
  3. Substitua o código para que ele fique como:

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para acessar o Gerenciamento de comunidade:

- "Gerenciar comunidades" OU "Criar e configurar comunidades"
- E é membro da comunidade cuja página Gerenciamento de comunidade ele está tentando acessar

Para personalizar configurações de administração:

- "Criar e configurar comunidades"
- E é membro da comunidade cuja página Gerenciamento de comunidade ele está tentando acessar

Para editar classes do Apex:

- "Apex do autor"

```
public with sharing class CommunitiesLandingController {
        // Code we will invoke on page load.
    public PageReference forwardToStartPage() {
        String communityUrl = 'https://universaltelcom.force.com';
        String customHomePage = '/apex/hello';
        if (UserInfo.getUserType().equals('Guest')) {
            return new PageReference(communityUrl + '/login?startURL=' +
EncodingUtil.urlEncode(customHomePage, 'UTF-8'));
        }else {
            return new PageReference(communityUrl + customHomePage);
        }
```

```
    }
      public CommunitiesLandingController() {}
  }
```

4. Substitua *https://universaltelcom.force.com* pelo URL de sua comunidade.
5. Clique em **Salvar**.

- Alternativamente, você pode substituir a página inicial do site ativo por uma página personalizada do Visualforce.
  1. Em Configuração, insira *Todas as comunidades* na caixa `Busca rápida` e selecione **Todas as comunidades**.
  2. Clique no botão **Gerenciar** ao lado do nome da comunidade.
  3. Clique em **Administração** > **Páginas** > **Ir para Force.com**.
  4. Na seção Detalhes do site, clique em **Editar**.
  5. No campo `Página inicial do site ativo`, selecione sua página personalizada do Visualforce.
  6. Clique em **Salvar**.

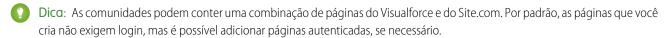
Quando um usuário inserir o URL da comunidade, ele verá a nova página inicial do site ativo.

CONSULTE TAMBÉM:

Usar uma página inicial de comunidade personalizada

## Adicionar páginas personalizadas que não exigem login

Dentro de uma comunidade, é possível ter páginas disponíveis publicamente que podem ser acessadas sem exigir login, o que as torna ideais para páginas de apresentação ou de marketing.

As comunidades utilizam a tecnologia dos sites do Force.com para definir um domínio personalizado para a sua organização e um prefixo de URL para cada comunidade criada dentro da organização. Se quiser personalizar ainda mais suas comunidades, com opções além das que estão disponíveis na configuração, use os sites do Force.com ou o Site.com para criar páginas completamente personalizadas.

Dica: As comunidades podem conter uma combinação de páginas do Visualforce e do Site.com. Por padrão, as páginas que você cria não exigem login, mas é possível adicionar páginas autenticadas, se necessário.

1. Acesse Gerenciamento de comunidade de uma das maneiras a seguir.
   - Na comunidade, clique em ⚙ no cabeçalho global.
   - Em Configuração, insira *Todas as comunidades* na caixa `Busca rápida` e selecione **Todas as comunidades**. Em seguida, clique em **Gerenciar** ao lado do nome da comunidade.
2. Clique em **Administração** > **Páginas** e, na área Personalizações avançadas, clique em:
   - **Ir para Force.com** para criar páginas que não exigem login ou editar páginas de erro prontas para uso.
   - **Ir para o Site.com Studio** para abrir o Site.com Studio, que permite criar páginas públicas com identidade visual. (Você também pode criar páginas autenticadas que exigem login.)
3. Depois de criar uma página pública no Site.com Studio, será preciso publicar o site do Site.com para que os usuários tenham acesso à página.

# Personalizar modelos com o Community Builder

## Visão geral do Community Builder

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

O Community Builder, em conjunto com os modelos de comunidade para autoatendimento, permite criar, proporcionar identidade visual e publicar uma comunidade personalizada que fica ótima em qualquer dispositivo móvel! Escolha um modelo para rapidamente iniciar sua comunidade e, em seguida, defina facilmente o estilo das páginas de modo a refletir a identidade visual da sua empresa.

Com o Community Builder, você pode:

- Usar um modelo predefinido para criar uma comunidade que oferece uma experiência para o usuário tranquila e com boa capacidade de resposta em qualquer dispositivo móvel. Você pode até mesmo adicionar uma página de login personalizada.
- Definir rapidamente o estilo da comunidade para refletir a identidade visual da sua empresa.
- Editar páginas e componentes da comunidade com o Community Builder para personalizar o design e o conteúdo.
- Visualizar sua comunidade para assegurar que ela seja exibida corretamente em diferentes dispositivos.
- Publicar suas alterações para torná-las disponíveis a todos na sua comunidade.
- Aplicar atualizações de modelo à sua empresa assim que estiverem disponíveis.

O Community Builder funciona em conjunto com todos os modelos pré-configurados.

Nota: Se não desejar usar os modelos pré-configurados, ainda assim poderá criar uma comunidade personalizada no Site.com Studio. No entanto, nesse caso não será possível usar o Community Builder para criar uma identidade visual.

Para experimentar outro modelo, retorne ao Gerenciamento de comunidade e altere a seleção do modelo. Mas, não se preocupe, você sempre pode mudar de novo para o modelo original. Para retornar, configure a página inicial com o URL original em Configuração do site em Site.com Studio.

## Limitações conhecidas

- O Community Builder não oferece suporte à identidade visual de sites que não foram criados com um dos modelos pré-configurados.
- Só é possível arrastar e soltar ou excluir componentes de página no Site.com Studio.
- Você apenas pode adicionar páginas à comunidade ou excluir páginas dela no Site.com Studio.

CONSULTE TAMBÉM:

Navegue para o Community Builder

Gerenciamento das configurações gerais da sua comunidade

# Criação de sua comunidade usando um modelo pré-configurado

Crie uma comunidade e selecione um modelo para aplicar a ela. Defina o modelo e as propriedades da comunidade em um local e, em seguida, use o Community Builder para terminar de projetar e organizar sua comunidade.

Cada modelo cria *um aplicativo de página única* que é um aplicativo da Web que carrega uma única página HTML. Ao contrário de um site tradicional, que engloba várias páginas nas quais o usuário navega, um aplicativo de página única é formado por várias subpáginas que atualizam dinamicamente conforme o usuário interage com ele.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar, personalizar ou publicar uma comunidade:

- "Criar e gerenciar Comunidades"

  OU

  Campo `Usuário Editor do Site.com` ativado na página de detalhes do usuário

  E

  Papel de administrador do site ou designer atribuído no nível do site

Para criar tipos de artigo e ações do artigo:

- "Gerenciar Salesforce Knowledge"

Para criar categorias de dados:

- "Gerenciar categorias de dados"

1. Em Configuração, insira *`Todas as comunidades`* na caixa `Busca rápida`, selecione **Todas as comunidades** e clique **Nova comunidade**.
   O assistente Criação de comunidade aparece com várias opções de modelo para escolher.
2. Passe o mouse sobre um modelo para ver mais informações sobre ele.

   **Kokua**
   Um modelo de autoatendimento responsivo e com ótimo visual, que permite que os usuários procurem e exibam artigos ou entrem em contato com o suporte caso não encontrem o que estão procurando. Oferece suporte a Knowledge e casos.

   **Koa**
   Um modelo de autoatendimento responsivo de texto, que permite que os usuários procurem e exibam artigos ou entrem em contato com o suporte caso não encontrem o que estão procurando. Oferece suporte a Knowledge e casos.

   **Napili**
   Um modelo de autoatendimento responsivo, que permite aos usuários publicar perguntas na comunidade, procurar e exibir artigos e entrar em contato com agentes de suporte por meio da criação de casos. Oferece suporte a Knowledge, casos e perguntas e respostas.

   **Aloha**
   Um modelo configurável de Iniciador de aplicativos, que permite aos usuários encontrar rapidamente aplicativos e acessá-los usando login único. Para obter mais informações, consulte Conceitos básicos sobre modelos da comunidade para a Identidade do Salesforce.

   **Guias do Salesforce + Visualforce**
   Estrutura e guias padrão do Salesforce que você pode personalizar usando o Visualforce. Oferece suporte à maioria dos objetos padrão, objetos personalizados e Salesforce1. Observe que o modelo Guias do Salesforce + Visualforce é baseado na estrutura padrão de guias do Salesforce e não funciona com o Community Builder.

3. Passe o mouse sobre o modelo que deseja usar e, em seguida, clique em **Escolher**.
4. Se você selecionou Koa ou Kokua, especifique as categorias e o Nome da empresa do modelo.

   **Nome do grupo da categoria**
   É o nome exclusivo do grupo de categoria de dados que contém as categorias de dados referentes ao site. O nome reflete a hierarquia das categorias que você configurou para a comunidade e é usado em todo o site para organizar artigos.

   **Categoria de nível superior**
   Trata-se da categoria de nível mais alto que você deseja exibir. Somente os filhos dessa categoria aparecem na comunidade. Pode haver várias camadas aninhadas de categorias acima desta, mas a página mostrará essa categoria como o pai e suas subcategorias como filhos.

   **Nome da empresa**
   É o nome da empresa que você quer que apareça no título do aplicativo de página única.

5. Clique em **Avançar**.
6. Insira o nome e o URL opcional da sua comunidade.
   Quando você seleciona essa opção, as configurações da comunidade são atualizadas automaticamente com o URL das páginas personalizadas criadas nesta etapa. Você pode substituir essa página de login por outra página de login nas configurações da comunidade. Para instruções detalhadas sobre a criação de páginas personalizadas de login, logout e autorregistro para a comunidade, consulte *Noções básicas sobre comunidades*.
7. Clique em **Criar comunidade**.
   A comunidade é criada no status Visualizar.
8. Na página de confirmação, clique em **Acessar Gerenciamento da comunidade** para personalizar sua comunidade.

   Se você selecionou o modelo Napili, use o Gerenciamento de comunidade para definir os tópicos que aparecem no menu de navegação ou que têm destaque na página inicial.

   Use Gerenciamento de comunidade para alterar configurações de comunidade, tais como páginas padrão de login e registro, cabeçalho e rodapé e modelos de email.

Para experimentar outro modelo, retorne ao Gerenciamento de comunidade e altere a seleção do modelo. Mas, não se preocupe, você sempre pode mudar de novo para o modelo original. Para retornar, configure a página inicial com o URL original em Configuração do site em Site.com Studio.

Importante: Ao criar uma comunidade, seu perfil é automaticamente adicionado à lista de perfis com acesso. O resultado é que todos os usuários de sua organização com esse perfil poderão fazer login na comunidade assim que ela estiver `Ativa`. Se não quiser que todos os usuários com o seu perfil tenham acesso, você poderá remover o perfil e fornecer acesso a si mesmo por meio de um perfil ou conjunto de permissões diferente.

CONSULTE TAMBÉM:

Navegue para o Community Builder

Atribuição de marca na comunidade com o Community Builder

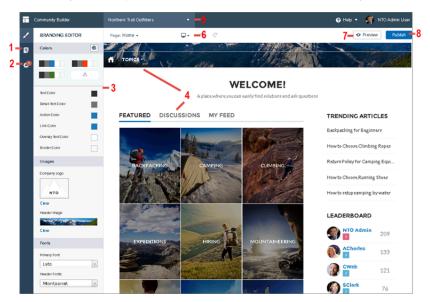
Visão geral do Community Builder

# Navegue para o Community Builder

Com o Community Builder, você cria e estiliza rapidamente a sua comunidade personalizada para corresponder à identidade visual da organização.

Em Gerenciamento de comunidade, clique no menu Gerenciamento de comunidade no cabeçalho global e clique em **Ir para Community Builder** para determinar a marca e configurar sua comunidade.

Nota: Lembre-se: o Community Builder não oferece suporte à identidade visual de comunidades que não foram criadas com um dos modelos pré-configurados. Em vez disso, você deve usar o Site.com Studio.

No Community Builder, é possível personalizar a comunidade conforme seja necessário.

- Edite as páginas de sua comunidade (1) no Editor de página para adicionar, atualizar ou remover componentes da página.
- Aceite atualizações (2) do modelo da comunidade.
- Dê à comunidade uma identidade visual (3) condizente com o estilo da organização e veja as alterações aparecerem imediatamente na página.
- Navegue até (4) a página da comunidade à qual você deseja aplicar estilo clicando nos links e itens de menu.
- Use o menu Comunidades (5) para:
  - Acessar o Site.com Studio para adicionar personalizações avançadas à comunidade.
  - Acesse o Gerenciamento de comunidade para gerenciar a analítica da comunidade, login, registro, reputação, tópicos e outras configurações.
- Ver como a sua comunidade é exibida em diferentes dispositivos (6).
- Visualizar a comunidade (7) em uma nova janela do navegador.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar, personalizar ou publicar uma comunidade:
- "Criar e gerenciar Comunidades"

  OU

  Campo `Usuário Editor do Site.com` ativado na página de detalhes do usuário

  E

  Papel de administrador do site ou designer atribuído no nível do site

- Publique as suas alterações (8) para disponibilizar as alterações para todos os membros da comunidade.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral do Community Builder
Gerenciamento das configurações gerais da sua comunidade

# Atribuição de marca na comunidade com o Community Builder

Use o Editor de marca aprimorado do Community Builder para aplicar cores e estilo à sua comunidade. Escolha um esquema de cores com a paleta de cores, que oferece diversos elementos de texto coloridos para personalizar o design. Combine as cores de forma precisa ao carregar seu logotipo para gerar automaticamente uma paleta de cores personalizada.

Cada modelo inclui estilos predefinidos para controlar a aparência das páginas. Esses estilos oferecem à sua comunidade uma vantagem inicial, e é possível facilmente personalizar os estilos no futuro para adequá-los às suas necessidades. Depois de criar uma comunidade, aplique marca e estilo às páginas com o Editor de marca do Community Builder.

Dependendo do modelo selecionado, é possível usar o Community Designer para:

- Aplicar um esquema de cores apropriado ao modelo com a paleta de cores.
- Escolher as cores de textos, bordas e segundo plano de botões.
- Carregar o logotipo da sua empresa para gerar uma paleta personalizada com base nas cores dele.
- Manter suas próprias paletas de cores, salvando ou removendo conforme necessário.
- Especificar a família da fonte, o estilo e o tamanho.
- Alterar a cor de fundo e a família, o tamanho e a cor da fonte de cabeçalhos.

 Nota: As opções de identidade visual disponíveis variam dependendo do modelo que você está usando e da página selecionada.

Ao carregar o seu logotipo no Editor de marca, o Community Builder extrai as cores dele nos bastidores e sugere um conjunto de cores com base nelas. Para modificar uma cor sugerida, clique na amostra e ajuste a cor com o controle deslizante, ou insira valores hexadecimais.

Para atribuir marca à comunidade:

1. Navegue até as páginas que você quer ver com sua marca usando o menu Página na barra de ferramentas.
2. Defina estilos, como:

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar, personalizar ou publicar uma comunidade:

- "Criar e gerenciar Comunidades"

  OU

  Campo `Usuário Editor do Site.com` ativado na página de detalhes do usuário

  E

  Papel de administrador do site ou designer atribuído no nível do site

- A gama de cores que são usadas por todo o site, selecionando uma amostra na paleta.
- Uma cor específica, usando o seletor de cores relevante ou inserindo um valor hexadecimal.
- Uma imagem, clicando na área da imagem e carregando uma imagem.
- O tipo e o tamanho da fonte, selecionando uma opção na lista suspensa relevante.

Suas alterações são salvas automaticamente e aparecem instantaneamente na tela da página.

3. Use o menu Comunidades para:
   - Acessar o Site.com Studio para adicionar personalizações avançadas à comunidade.
   - Acessar o Gerenciamento da comunidade para gerenciar análises, reputação e tópicos da comunidade.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral do Community Builder

Visualização da comunidade com o Community Builder

# Criar novas páginas da comunidade com o Community Builder

Crie páginas para sua comunidade para adicionar conteúdo personalizado ou compartilhar dados de objetos adicionais do Salesforce em modelos Koa, Kokua e Napili. Isso permite estender a funcionalidade de modelo da comunidade para atender a seus requisitos comerciais.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar páginas no Community Builder:

- "Criar e gerenciar Comunidades"

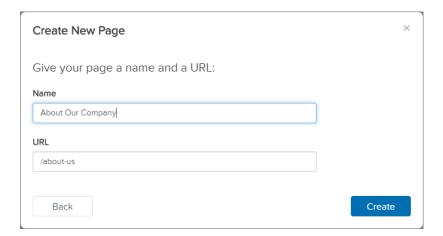
**Importante:** Essa funcionalidade está disponível somente em comunidades que usam a versão Winter '16 dos modelos Koa, Kokua e Napili.

1. Em Gerenciamento de comunidade, clique no menu Gerenciamento de comunidade no cabeçalho global e clique em **Ir para Community Builder**.
2. No Community Builder, clique em à esquerda para exibir o Editor de página.
3. Na barra de ferramentas, clique em **Nova página**.

4. Selecione o tipo de página. Em seguida, siga os prompts para especificar mais detalhes sobre o conteúdo e o layout.
   - Selecione **Página padrão** para usar um modelo de página ou para criar uma página em branco com colunas. Por exemplo, você pode iniciar com o modelo da página inicial e personalizá-lo de acordo com as suas necessidades.
   - Selecione **Página de detalhes dos dados** para criar uma página de detalhes de registro. Quando solicitado, escolha o objeto ao qual deseja associar a página e, em seguida, o layout da página que deseja usar.

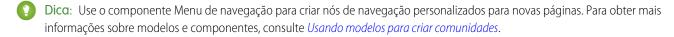
     Na versão Winter '16, há suporte a páginas de detalhes de dados para contas, contatos, casos, tarefas, eventos e objetos personalizados.

     É possível criar diversas páginas de detalhes de dados para o mesmo objeto, mas somente uma pode estar ativa por vez. Para gerenciar a página ativa para todos os objetos em sua comunidade, acesse Gerenciamento de páginas nas Configurações do Community Builder.

5. Dê um nome e um URL exclusivos à página. Para páginas padrão, é possível especificar a parte estática do URL da página. Para páginas orientadas por dados, é possível especificar o nome. Todas as novas páginas usam o domínio da comunidade.
   - Os nomes das páginas podem ser alterados. Selecione a página no menu **Página** da barra de ferramentas e modifique seu nome no Editor de propriedade à direita.
   - Todas as páginas de detalhes de dados de um objeto usam este formato de URL: `<object_name>/<placeholder_record_ID_variable>`. Esse formato de URL permite que todos os registros desse objeto usem o mesmo layout de página. Recomendamos não alterar a variável do ID do registro no URL para um ID de registro específico, a menos que você deseje exibir somente um único registro nessa página.

6. Arraste componentes do Editor de página à esquerda para adicionar e configurar componentes de página na nova página.

   Dica: Dedique algum tempo ao planejamento da composição de sua nova página com base nas metas da página. Por exemplo, no Napili, você pode usar uma combinação dos componentes Título do registro e Informações do registro para criar uma página personalizada de detalhes do registro. No Koa e no Kokua, é possível criar páginas Detalhes de dados personalizadas, mas, primeiramente, é necessário criar componentes personalizados do Lightning para exibir dados do registro.

7. Clique em  e em Gerenciamento de páginas para gerenciar atribuições de páginas por tipo de objeto ou página. As seleções nessa página determinam o que é exibido na comunidade.
8. Visualize e publique sua comunidade ao concluir.

Dica: Use o componente Menu de navegação para criar nós de navegação personalizados para novas páginas. Para obter mais informações sobre modelos e componentes, consulte *Usando modelos para criar comunidades*.

# Editar páginas e componentes de página no Community Builder

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para personalizar ou publicar uma comunidade:

- "Criar e gerenciar Comunidades"

Arraste e solte componentes na tela da página Community Builder para adicioná-los às suas páginas da comunidade. Use o Editor de página e o Editor de propriedade para selecionar e editar componentes e visualize as alterações antes de publicá-las a partir do Community Builder.

Nota: A capacidade de arrastar e soltar componentes está disponível somente nas versões Winter '16 e posteriores dos modelos Koa, Kokua e Napili, que foram convertidos para usar componentes Lightning. Ao atualizar para versões do Lightning desses modelos, é possível personalizar páginas e componentes inteiramente a partir do Community Builder. Você não precisa mais usar o Site.com Studio para essas comunidades.

Somente os componentes com suporte na página selecionada estão disponíveis no Editor de página. Por exemplo, não é possível adicionar o componente Detalhes do perfil de usuário na página inicial. Também é possível criar componentes personalizados do Lightning e usá-los em páginas de comunidade.

1. Em Gerenciamento de comunidade, clique no menu Gerenciamento de comunidade no cabeçalho global e clique em **Ir para Community Builder**.
2. No Community Builder, clique em  à esquerda para exibir o Editor de página.
3. No menu Página da barra de ferramentas acima, pesquise ou selecione a página que será editada. O Editor de página recarrega com uma lista de componentes que são compatíveis com a página selecionada.

4. Localize ou pesquise um componente no Editor de página e arraste-o para a página em uma área editável. Para editar as propriedades de um componente que já existe na página, clique para selecioná-lo na tela da página principal. Essa capacidade de adicionar um componente arrastando-o para a tela da página está disponível somente na versão Winter '16 dos modelos Koa, Kokua e Napili.
   A caixa azul em torno do componente posicionado indica que ele está selecionado para edição. O Editor de propriedades à direita exibe as propriedades editáveis do componente selecionado.
5. Faça as alterações.
   - Atualize as propriedades do componente no Editor de página.

- Clique em `X` no canto superior direito para removê-lo da página.
- Desfaça ou refaça suas alterações clicando em ↶ ↷ na barra de ferramentas.

**Nota:** Os campos de propriedades dos componentes não oferecem suporte a expressões dinâmicas. Use somente texto simples.

**Exemplo:** Veja uma configuração de amostra do componente Cabeçalho na página inicial com a lista de componentes e propriedades compatíveis.

Community Builder
Northern Trail Outfitters
PAGE EDITOR
New Page
Page: Home
Add components to this region (Custom Header Top)
LIGHTNING COMPONENTS
Search components...
Search for articles and discussions
Community (10)
Ask the Community
Headline
Home Tabs
Language Picker
Recommendations
Record Headline
Record Home List View
Record Information
Reputation Leaderboard
Trending Topics
Custom Components (4)
ProdListTest
ProductsListItem
community_header
community_header3
Self-Service (4)
Call To Action Section
Case Creation
My Cases
Topic Trending Articles
Other Components (1)
Rich Text
NTO EXPERTS & GEAR
Find the outdoor experts and equipment you need!
ASK A QUESTION
FEATURED
DISCUSSIONS
MY FEED
BACKPACKS

# Excluir uma página de comunidade no Community Builder

Remova de forma conveniente uma página de comunidade da qual você não precisa mais, excluindo-a a partir do menu Página no Community Builder.

- É possível excluir apenas páginas de comunidades inativas. Para ver páginas inativas, role até o final do menu Páginas.
- Não será possível excluir uma página Detalhes de dados se ela for a única página associada a um determinado objeto Salesforce. Se você tem mais de uma página Detalhes de dados para o mesmo objeto, é possível excluir a inativa.

1. Em Gerenciamento de comunidade, clique no menu Gerenciamento de comunidade no cabeçalho global e clique em **Ir para Community Builder**.
2. No Community Builder, clique em à esquerda para exibir o Editor de página.
3. Clique no menu suspenso **Página** na barra de ferramentas.
4. Passe o mouse sobre o nome da página e clique no ícone de lixeira para excluir a página.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para personalizar ou publicar uma comunidade:

- "Criar e gerenciar Comunidades"

# Compartilhar mais dados do Salesforce Object em sua comunidade

O Napili permite compartilhar dados do registro para contas, casos, contatos, tarefas, eventos e objetos personalizados com configuração mínima. Os dados do registro respeitam as permissões do usuário por meio de licenças, perfis, conjuntos de permissões e regras de compartilhamento.

 **Nota:** Você deve atualizar o modelo de sua comunidade para a versão do Winter '16 para usar essa funcionalidade.

- Crie uma lista de registros e vincule-a a ela.
- Exiba detalhes do registro em sua comunidade com a página Detalhes do registro pronta para uso ou crie uma página personalizada.

CONSULTE TAMBÉM:

https://help.salesforce.com//help/pdfs/en/community_templates.pdf

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar, personalizar ou publicar uma comunidade:

- "Criar e gerenciar Comunidades" OU o campo `Usuário editor do Site.com` ativado na página de detalhes do usuário

  E

  Papel de administrador do site ou designer atribuído no nível do site

## Compartilhar uma lista de registros em sua comunidade

Crie exibições de lista de registros para contas, casos, contatos e objetos personalizados e vincule-as a partir do menu de navegação do Napili. Use um layout de página pronto para uso ou personalizado para exibir a lista de registros.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

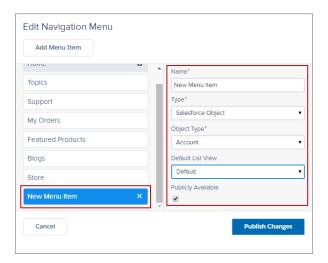
Para criar, personalizar ou publicar uma comunidade:

- "Criar e gerenciar Comunidades" OU o campo `Usuário editor do Site.com` ativado na página de detalhes do usuário

  E

  Papel de administrador do site ou designer atribuído no nível do site

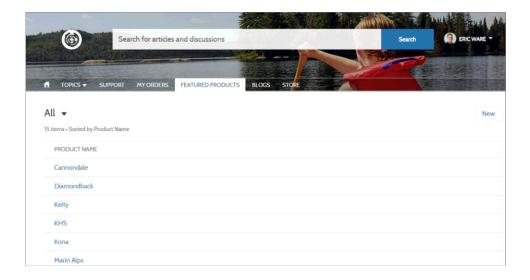
Nota: Você deve atualizar o modelo de sua comunidade para a versão do Winter '16 para usar essa funcionalidade.

1. No Community Builder, arraste e solte o componente Menu de navegação para incluí-lo na página apropriada no modelo. Recomendamos adicioná-lo à página inicial.
2. Crie um item de menu de navegação que aponte para um objeto com suporte do Salesforce. Atualmente, o Napili oferece suporte a contas, casos, contatos e objetos personalizados.

3. Publique suas alterações.

   Nota: Se sua comunidade estiver ativa, suas alterações de item de menu de navegação aparecerão imediatamente para os membros de sua comunidade.

Pronto! Isso cria um item de menu de navegação que é vinculado a uma lista de registros do objeto selecionado. Em segundo plano, seus dados são recuperados do Salesforce e exibidos usando a página genérica Lista de registros. Essa página está disponível pronta para uso no Napili e usa o componente Visualização da lista da página inicial do registro do Lightning para exibir dados em um layout apropriado.

Nota: A página genérica Lista de registros fornece o layout padrão do modo de exibição de lista para objetos que não têm uma página de modo de exibição de lista predefinida ou personalizada atribuída. Por exemplo, se você criar um item de menu de navegação para outro objeto do Salesforce, ele usará essa mesma página. Se você modificar a página Lista de registros, não se esqueça de considerar todos os objetos afetados.

Exemplo: Uma página do modo de exibição de lista para um objeto personalizado chamado Produtos em destaque.

- A criação de um item de menu de navegação é a maneira mais fácil de criar um link para uma lista de registros de um objeto. Se preferir usar uma página do modo de exibição de lista personalizada para um objeto, é possível criar uma nova página para sua comunidade usando o Community Builder. Escolha o tipo de página Padrão com um layout de coluna única. Adicione o componente Visualização da lista da página inicial do registro à página, configure as propriedades do componente para apontar para o objeto e publique a página. Para fazer a ligação com a página, crie um item de menu de navegação personalizado e use o URL interno da página.
- Os usuários podem acessar somente registros aos quais têm acesso por meio de licenças, perfis, permissões e regras de compartilhamento, da mesma forma que o Salesforce. Os usuários com a permissão "Criar" para o objeto podem criar registros a partir da página do modo de exibição de lista. A capacidade de criar registros a partir dessa página não tem suporte nos dispositivos móveis.
- É possível ocultar um item de menu de navegação de usuários convidados para bloquear acesso à página do modo de exibição de lista de registros associada.
- Quando os usuários clicam em um registro nessa página, os detalhes do registro são exibidos usando o layout da página genérica Detalhes do registro. Se você criar uma página de detalhes do registro personalizado e atribuí-la ao objeto, usaremos essa página em vez disso.
- Clicar em um registro no modo de exibição de lista exibe os detalhes do registro, que são exibidos usando a página Detalhes do registro pronta para uso com o modelo Napili.
- A página Lista de registros e o componente Visualização da lista da página inicial do registro não estão disponíveis nos modelos Koa e Kokua.

CONSULTE TAMBÉM:

https://help.salesforce.com//help/pdfs/en/community_templates.pdf

# Exibir detalhes do registro em sua comunidade

Exiba detalhes do registro usando a página genérica Detalhes do registro ou crie páginas de detalhes de registros personalizadas.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar, personalizar ou publicar uma comunidade:

- "Criar e gerenciar Comunidades" OU o campo `Usuário editor do Site.com` ativado na página de detalhes do usuário

  E

  Papel de administrador do site ou designer atribuído no nível do site

 Nota: Você deve atualizar o modelo de sua comunidade para a versão do Winter '16 para usar essa funcionalidade.

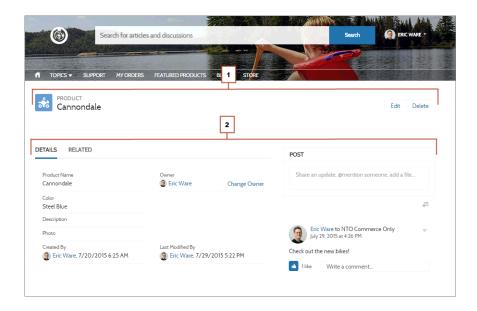
O Napili oferece suporte a uma página de detalhes do registro que pode ser usada como é fornecida, sem nenhuma configuração. Todos os objetos em sua comunidade sem uma página de detalhes do registro pré-atribuída usam essa página genérica, chamada Detalhes do registro, para exibir dados do registro. Por exemplo, considere o cenário em que um usuário chega a uma página de detalhes do caso (que usa um layout de detalhes do caso pré-atribuído) e clica em um contato nos registros relacionados. Se você não tiver criado uma página de detalhes do registro personalizado para contatos, as informações de contato serão exibidas usando a página genérica Detalhes do registro. Em segundo plano, a página Detalhes do registro usa os componentes Título do registro e Informações do registro do Lightning para exibir dados do registro.

- **Título do registro**: exibe os destaques de nome do registro e registro chave juntamente com botões para editar e excluir o registro.
- **Informações do registro**: Exibe todos os detalhes do registro, incluindo registros relacionados e o feed de registro. também permite que os usuários criem novos registros relacionados e publiquem no feed de registro.

Como opção, é possível criar páginas de detalhes de registro personalizadas para contas, contatos, casos, tarefas, eventos e objetos personalizados.

1. Crie uma nova página Detalhes de dados no Community Builder e escolha um objeto com suporte.
2. Adicione os componentes Título do registro e Informações do registro à página e configure as propriedades do componente a partir do Editor de propriedade à direita.
3. Clique em ⚙ para acessar Gerenciamento de páginas nas configurações do Community Builder e selecione a página personalizada como a página ativa para o objeto.
4. Publique suas alterações.

   Nota: Se sua comunidade estiver ativa, suas alterações de item de menu de navegação aparecerão imediatamente para os membros de sua comunidade.

Exemplo: A página de detalhes do registro de um objeto personalizado com os componentes Título do registro (1) e Informações do registro (2).

- Alguns objetos têm páginas de detalhes do registro ativas pré-atribuídas para exibir dados do registro (como casos). É possível verificar as páginas e atribuições disponíveis para cada objeto nas configurações do Community Builder, sob Gerenciamento de páginas.
- Não bloqueamos objetos sem suporte (como leads e oportunidades) a partir de listas relacionadas. Quando um usuário clica em um registro de um objeto sem suporte, a página genérica Detalhes do registro é usada para exibir dados do registro. Quando um usuário expande uma lista de registros relacionados, a página genérica Lista de registros relacionada é usada para exibir a lista.
- Objetos sem páginas de detalhes do registro pré-atribuídas usam a página genérica Detalhes do registro. Se você modificar o layout ou a configuração da página Detalhes do registro, não se esqueça de considerar todos os objetos que usam esse layout de página.
- Os usuários sem a licença, o perfil e as permissões necessários não podem acessar dados do registro.
- Os usuários com permissões necessárias podem criar registros a partir das listas relacionadas e editar e excluir o registro a partir do título do registro. Essas ações não têm suporte em dispositivos móveis.
- Os layouts de página de cada objeto no Salesforce determinam quais campos exibir no componente Informações do registro e os campos no layout Painel de destaque determinam o que é exibido no componente Título do registro. Esse recurso inclui suporte para tipos de registro.
- Você deve ativar feeds em registros no Salesforce para permitir que usuários façam publicações nos mesmos nas comunidades.
- A página Detalhes do registro, o componente Título do registro e o componente Informações do registro não estão disponíveis nos modelos Koa e Kokua.

CONSULTE TAMBÉM:

https://help.salesforce.com//help/pdfs/en/community_templates.pdf

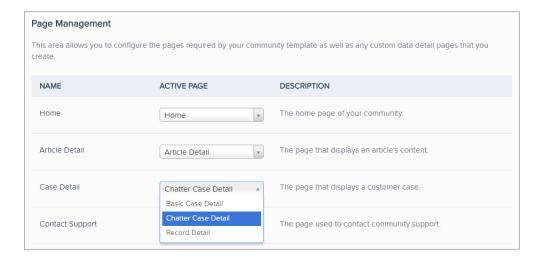
# Gerenciar páginas de comunidades ativas nos modelos

Exiba e selecione as páginas ativas de cada tipo de objeto e página em comunidades criadas com os modelos Koa, Kokua e Napili.

**Importante:** Essa funcionalidade está disponível somente em comunidades que usam a versão Winter '16 dos modelos Koa, Kokua e Napili.

É possível criar diversas páginas personalizadas para o mesmo propósito, mas somente uma pode estar ativa por vez em sua comunidade. Por exemplo, você pode optar por criar diversas páginas Detalhes do caso e selecionar a versão mais recente como a página ativa em sua comunidade. Isso desativa automaticamente a página padrão Detalhes do caso definida no modelo. É possível alterar a seleção da página ativa a qualquer momento.

1. Em Gerenciamento de comunidade, clique no menu Gerenciamento de comunidade no cabeçalho global e clique em **Ir para Community Builder**.
2. Clique em à esquerda e clique em **Gerenciamento de páginas**.
3. Use o menu suspenso na coluna Página ativa para selecionar uma página ativa diferente para o tipo de objeto ou página.

   A lista de páginas contém as páginas padrão e personalizadas.

4. Visualize suas alterações e clique em Publish para tornar suas alterações ativas na comunidade.

Páginas inativas permanecem disponíveis para usar em sua comunidade, a menos que você as exclua. Para ver sua lista de páginas inativas, clique no menu suspenso **Página** na barra de ferramentas do Community Builder.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para personalizar ou publicar uma comunidade:

- "Criar e gerenciar Comunidades"

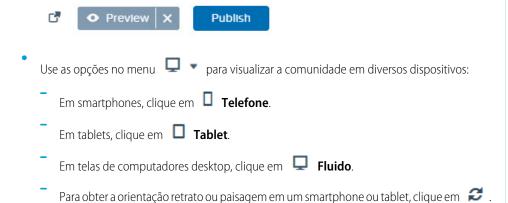
# Visualização da comunidade com o Community Builder

Visualize como a sua comunidade é exibida em uma janela de navegador para desktop e em dispositivos móveis.

A opção de visualização do Community Builder permite ver como a comunidade será exibida quando estiver ativa.

- Para visualizar a comunidade em uma janela do navegador, clique em **Visualizar** na barra de ferramentas.

- No modo Visualização, é possível optar por ver a comunidade na sua própria guia do navegador, como um cliente a veria, clicando no botão pop-up ao lado de **Visualizar**.

- Use as opções no menu para visualizar a comunidade em diversos dispositivos:
  - Em smartphones, clique em **Telefone**.
  - Em tablets, clique em **Tablet**.
  - Em telas de computadores desktop, clique em **Fluido**.
  - Para obter a orientação retrato ou paisagem em um smartphone ou tablet, clique em .

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral do Community Builder
Publicação de suas personalizações com o Community Builder

## EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

## PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar, personalizar ou publicar uma comunidade:

- "Criar e gerenciar Comunidades"

  OU

  Campo `Usuário Editor do Site.com` ativado na página de detalhes do usuário

  E

  Papel de administrador do site ou designer atribuído no nível do site

# Publicação de suas personalizações com o Community Builder

Publique as alterações no Community Builder para disponibilizar as atualizações para todos os membros da comunidade.

 Nota: A sua comunidade deve estar ativa para que possa publicar as alterações feitas no Community Builder.

1. Em Configuração, insira `Todas as comunidades` na caixa `Busca rápida` e selecione **Todas as comunidades**. Em seguida, clique em **Gerenciar** ao lado do nome da comunidade.
2. Em Gerenciamento de comunidade, clique no menu Gerenciamento de comunidade no cabeçalho global e clique em **Ir para Community Builder**.
3. Também é possível visualizar a comunidade para garantir que as atualizações apareçam conforme o esperado.
4. Quando estiver satisfeito com as alterações, clique em **Publicar** na barra de ferramentas para publicar as alterações.

Você receberá uma notificação por email quando suas alterações forem publicadas.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral do Community Builder

Visualização da comunidade com o Community Builder

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar, personalizar ou publicar uma comunidade:

- "Criar e gerenciar Comunidades"

  OU

  Campo `Usuário Editor do Site.com` ativado na página de detalhes do usuário

  E

  Papel de administrador do site ou designer atribuído no nível do site

# Atualização do modelo da comunidade

Use o Community Builder para conhecer uma nova versão do modelo da comunidade e saber mais sobre ela. A atualização do modelo mantém a identidade visual atual e, ao mesmo tempo, salva uma cópia da comunidade com a versão antiga do modelo aplicada. Você obtém a estilização e funcionalidade mais recentes, com a opção de reverter para a versão anterior do modelo.

Veja algumas informações que você precisa conhecer antes de atualizar seu modelo:

- Qualquer marca definida usando o Editor de marca no Community Builder é mantida.
- A maioria das personalizações e propriedades do componente *não* é transferida. No caso dos modelos de autoatendimento Koa e Kokua, as configurações gerais (como Nome do grupo da categoria, Categoria de nível superior e Nome da empresa) são transferidas. No caso do Napili, as definições de tópicos são transferidas.
- As atualizações de modelo para comunidades usando o modelo Guias do Salesforce + Visualforce não são gerenciadas a partir do Community Builder.
- O URL da página inicial de sua comunidade é preservado automaticamente sem a necessidade de qualquer configuração. Ao acessarem a comunidade, os usuários são direcionados de forma transparente à nova página inicial.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

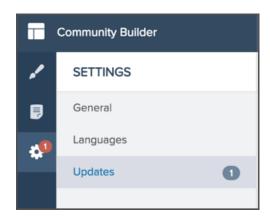
Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para atualizar o modelo

- "Criar e gerenciar Comunidades"

- Na atualização, a versão antiga da comunidade é salva com um URL de página inicial exclusivo. Para restaurar a versão anterior do modelo da comunidade, configure manualmente a página inicial para esse URL no Site.com Studio em Configuração do site.

Quando uma atualização de modelo estiver disponível, um ícone vermelho de notificação será exibido sobre o ícone Configurações no Community Builder. Não é obrigatório aplicar a atualização quando ela é disponibilizada; é possível aguardar o melhor momento.

1. Em Gerenciamento de comunidade, clique no menu Gerenciamento de comunidade no cabeçalho global e clique em **Ir para Community Builder**.
2. Clique no ícone vermelho de notificação que aparece sobre o ícone Configurações.
3. Em Configurações, clique em `Atualizações`.
4. Clique em `Atualizar` para atualizar o modelo para a nova versão e, em seguida, confirme a atualização quando solicitado.
5. Revise todas as páginas da comunidade para se certificar sua marca e estilos estejam de acordo com o esperado.
6. Publique a comunidade para aplicar as atualizações de modelo.

CONSULTE TAMBÉM:

Gerenciamento das configurações gerais da sua comunidade

Visão geral do Community Builder

## Considerações para alteração do modelo de uma comunidade

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Alterar o modelo de sua comunidade afeta a navegação, a marca e as personalizações da comunidade.

- Os dados de objetos do Salesforce são transmitidos, mas isso não acontece com as personalizações de marcas e componentes. Você precisará refazer todas as personalizações.
- Quando há mudança de modelos, a navegação em Gerenciamento de comunidade é atualizada. Para exibir todas as opções disponíveis em Gerenciamento de comunidade, independentemente do modelo selecionado, selecione **Administração** > **Preferências** > **Mostrar todas as configurações em Gerenciamento de comunidade**.
- O URL da comunidade muda quando há alteração de um modelo Guias do Salesforce + Visualforce para um modelo do Community Builder, ou vice-versa. Por exemplo, em modelos do Community Builder, `/s` é adicionado ao final do URL. Não deixe de atualizar os links da sua comunidade com o novo URL.

Para saber como usar os modelos Kokua, Koa e Napili, consulte *Guia de implantação de modelos de comunidade para autoatendimento*.

Para saber como usar o modelo Aloha, consulte a *Introdução ao modelo de comunidade Aloha para Salesforce Identity*.

# Gerenciamento das configurações gerais da sua comunidade

Use as configurações Gerais do Community Builder para controlar o modelo sendo usado, o status da comunidade e o perfil atribuído a usuários convidados. Se você está usando o modelo Napili, acesse facilmente as configurações de navegação e tópico em destaque.

É possível gerenciar as configurações gerais da sua comunidade de dentro do Community Builder ao usar um modelo de comunidade pré-configurado fornecido pelo Salesforce.

Para acessar as configurações gerais, clique no ícone Configurações no Community Builder e, em seguida, em **Geral**.

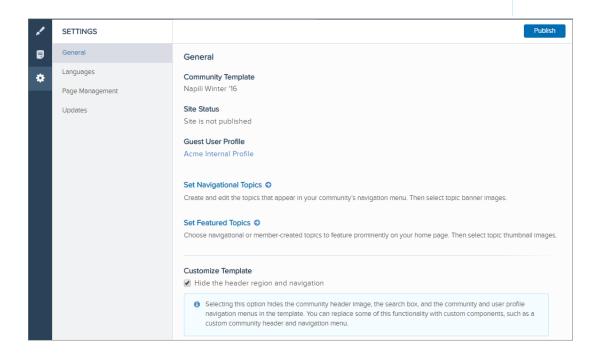
EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para modificar as configurações gerais

- "Criar e gerenciar Comunidades"

As configurações gerais englobam:

- **Modelo de comunidade**

  Exibe o nome e a versão do modelo que a sua comunidade está usando.

- **Status do site**

  Indica se a sua comunidade está publicada. Caso esteja publicada, clique no link para abrir a comunidade ativa em uma guia separada do navegador.

- **Perfil de usuário convidado**

Mostra qual perfil de usuário é atribuído a usuários convidados. Ao clicar no link, você acessa a página Perfil em Configuração, onde você pode modificar configurações do perfil, como as guias que ficam visíveis e as permissões que o usuário convidado tem. Para obter mais informações sobre a configuração do perfil de usuário convidado, consulte Configurar perfil de usuário convidado para usuários não autenticados no *Guia de implementação de modelos da comunidade para autoatendimento*.

- **Definir tópicos de navegação** *(somente modelo Napili)*

  Clique no link para acessar Gerenciamento de comunidade, onde você pode definir os tópicos que serão usados para a navegação.

- **Definir tópicos em destaque** *(somente modelo Napili)*

  Clique no link para acessar Gerenciamento de comunidade e definir os tópicos em destaque.

- **Ocultar a região do cabeçalho e a navegação** *(somente a versão Napili Winter '16)*

  Selecione essa opção para ocultar o cabeçalho de comunidade padrão em sua comunidade e substituí-lo pelo seu próprio. Escolher essa opção oculta a imagem do cabeçalho padrão, a caixa de pesquisa, o menu de comunidade e o menu de navegação do perfil de usuário de todas as páginas de sua comunidade.

  Dica: Se você optar por ocultar o cabeçalho, considere substituir alguma funcionalidade oculta com componentes personalizados. Por exemplo, você pode criar um menu de navegação personalizado para substituir a navegação de comunidade padrão e adicioná-lo nas regiões de cabeçalho editáveis acima e abaixo do cabeçalho padrão.

# Modelos de comunidade

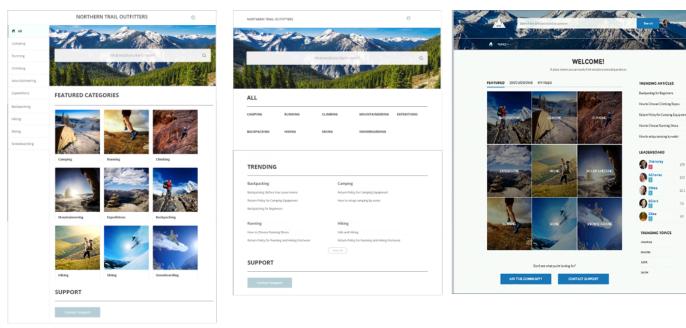
## Qual modelo de comunidade eu devo usar?

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Os modelos de comunidade permitem criar rapidamente e com facilidade uma comunidade de autoatendimento que oferece aos clientes a mesma experiência visual e funcional, quer eles usem um tablet, um dispositivo móvel ou um desktop.

Seus clientes desejam uma forma fácil de interagir com a sua empresa sempre que quiserem e de qualquer lugar. Uma comunidade de autoatendimento oferece aos clientes uma maneira fácil de acessar as informações necessárias para esclarecer dúvidas. Em comunidades criadas com base nos modelos Koa e Kokua, os clientes podem pesquisar informações usando artigos da base de knowledge e entrar em contato com o suporte, se necessário. Quando estão em uma comunidade que usa o modelo Napili, eles podem pesquisar artigos e fazer perguntas para obter respostas da própria comunidade. Caso mesmo assim não encontrem o que estão procurando, eles podem entrar em contato com o suporte sem efetuar login. Os modelos de autoatendimento permitem estender a sua comunidade para uma ampla variedade de dispositivos, com uma experiência de usuário consistente em todas as ocasiões.

Um assistente o ajuda a selecionar um modelo e depois o conduz passo a passo pela configuração inicial das categorias de dados ou tópicos, dependendo do modelo que está sendo usado.

- O Kokua é um modelo de autoatendimento visualmente rico que apresenta aos usuários artigos do Knowledge organizados por categorias de dados. Os usuários também podem enviar casos para obter ajuda dos agentes.
- O Koa é um modelo de autoatendimento baseado em texto otimizado para dispositivos móveis. Ele permite que os usuários pesquisem e exibam artigos por representações em texto de categorias de dados e entrem em contato com o suporte caso não encontrem o que estão procurando.
- O Napili é um modelo avançado para comunidades de suporte que permite aos clientes publicar perguntas para a comunidade, pesquisar e visualizar artigos. Se não acharam o que estavam procurando, eles podem entrar em contato com um agente de suporte.

Cada modelo produz uma comunidade baseada em um aplicativo de página única — um aplicativo da web que carrega uma única página HTML. Ao contrário de um site tradicional, que engloba várias páginas nas quais o usuário navega, um aplicativo de página única é formado por várias páginas filhas que são usadas para atualizar a página dinamicamente quando o usuário interage com ela.

Com o Community Builder, é muito fácil criar um aplicativo de página única para exibir sua comunidade. Basta editar alguns componentes para incluir informações sobre sua comunidade, adicionar algumas imagens para estender a identidade da marca e pronto – sem escrever código!

O Community Builder usa o Site.com Studio para permitir a criação de versões de sua comunidade em diferentes idiomas. Além disso, como todos os idiomas são mantidos dentro da comunidade, não é necessário criar e gerenciar uma comunidade separada para cada idioma.

CONSULTE TAMBÉM:

Criar comunidades

# Gerenciamento de comunidade

## Gerentes, moderadores e administradores da comunidade trabalhando juntos

### Gerenciar sua comunidade

O Gerenciamento de comunidade proporciona tudo o que é necessário para configurar e monitorar a comunidade. Os administradores podem gerenciar as informações básicas de configuração, inclusive a associação e a identidade visual. Os gerentes de comunidade podem exibir painéis sobre grupos, membros, atividade de feed e uso da licença e gerenciar o sistema de reputação da comunidade. Os moderadores podem ver quais itens foram sinalizados para revisão.

É possível personalizar sua comunidade a qualquer momento, mas se você está pensando em fazer grandes alterações, recomendamos primeiro desativar a comunidade.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para acessar o Gerenciamento de comunidade:

- ""Gerenciar comunidades" OU "Criar e configurar comunidades"
- E é membro da comunidade cuja página Gerenciamento de comunidade ele está tentando acessar

Para personalizar configurações de administração ou usar o Community Builder:

- ""Criar e configurar comunidades"
- E é membro da comunidade cuja página Gerenciamento de comunidade ele está tentando acessar

Importante: As opções disponíveis em Gerenciamento de comunidade dependem do modelo de comunidade selecionado, das permissões e das preferências. Por exemplo, se sua comunidade não usar tópicos, você não verá o nó Tópicos. Algumas das opções na lista a seguir podem valer para sua comunidade. Para exibir todos os nós, acesse **Administração** > **Preferências** e ative **Mostrar todas as configurações em Gerenciamento da comunidade**.

**Início**

- Visualize o painel da página inicial de sua comunidade. Se a sua página inicial ainda exibe a mensagem para instalar o Salesforce Communities Dashboards, isso significa que o administrador ainda não mapeou um painel.
- Visualize a comunidade ou acesse as configurações da comunidade no Community Builder, Force.com ou Site.com Studio no menu Gerenciamento de comunidade no cabeçalho global.

**Insights**

Monitore atividades recentes e detalhe a fonte dessas atividades de modo a tomar medidas adicionais.

Os Insights são configurados pelo administrador. Se o menu Insights não aparece, isso significa que o administrador ainda não mapeou nenhum Insights para a sua comunidade.

**Painéis**

Exiba painéis e monitore informações sobre grupos, membros, atividade de feed, moderação, tópicos e uso de licença referentes à comunidade.

Os painéis são configurados pelo administrador. Se o menu Painéis não aparecer, é porque o administrador não mapeou nenhum painel para a sua comunidade.

**Moderação**

Exiba uma lista de publicações, comentários e arquivos que foram sinalizados por membros da comunidade para revisão. Também é possível criar regras de moderação para sua comunidade.

A moderação é configurada pelo administrador. Se o menu Moderação não aparece, é porque o administrador não ativou a sinalização de conteúdo pelos membros.

Para moderar publicações ou comentários sinalizados em Gerenciamento de comunidade, é necessário ter "Moderar feeds de comunidades". Para moderar arquivos sinalizados, é necessário ter "Moderar arquivos de comunidades".

**Tópicos**

Crie um menu de navegação e apresente tópicos populares na comunidade.

Tópicos de navegação e tópicos em destaque são configurados pelo administrador; no caso de modelos de autoatendimento, são ativados por padrão. Se o menu Tópicos não aparece, é porque a comunidade não usa tópicos.

**Recomendações**

Recomendações podem ajudar a impulsionar engajamento em uma comunidade. Elas podem ser configuradas para incentivar usuários a assistir aos vídeos, participar de treinamentos e muito mais.

As recomendações são configuradas pelo administrador. Se o menu Recomendações não aparecer, é porque o administrador não configurou nenhum.

**Reputação**

Configure níveis de reputação e pontos para recompensar os membros pela atividade no feed da comunidade.

A reputação é configurada pelo administrador. Se o menu Reputação não aparece, é porque o administrador não o ativou.

**Administração**

Na página Administração, é possível atualizar a configuração básica da comunidade, como:

- **Membros** — Adicione ou remova membros com base em perfis ou conjuntos de permissões.
- **Guias** — Selecione as guias que deseja que os membros da comunidade vejam. As guias também são usadas para determinar a navegação na comunidade no Salesforce1. As configurações de guia não são usadas se a comunidade tiver sido criada com um modelo de autoatendimento.
- **Marca** — Selecione um tema de identidade visual pronto para usar. Essa identidade visual só é utilizada caso a sua comunidade use o modelo Guias do Salesforce + Visualforce.
- **Login e registro** — Selecione a página de login padrão da comunidade e configure o autorregistro.
- **Emails** — É possível personalizar as informações do remetente de email, a identidade visual dos emails do Chatter e os modelos dos emails da comunidade.
- **Páginas** – Configure atribuições de página para a sua comunidade e acesse as configurações do Force.com e do Site.com da comunidade.
- **Preferências** — Atualize informações importantes, como sinalização de conteúdo, exibição de apelido e acesso público ao Chatter.
- **Configurações** — Edite o nome, a descrição e o URL da comunidade. Também é possível gerenciar o status da sua comunidade e alterar o seu modelo da comunidade.

Pesquisas em Gerenciamento de comunidade inicialmente retornam os itens recentemente visualizados na comunidade. Se um objeto que você está procurando não está na lista de Documentos visualizados recentemente, tente digitar todo ou parte do nome do objeto e realize a pesquisa novamente.

> **Importante:** Se você é um administrador e remover-se acidentalmente de uma comunidade, não poderá acessar as configurações de Administração em Gerenciamento de comunidade. Para se adicionar novamente à comunidade ou fazer outras atualizações de participação, use a API.

CONSULTE TAMBÉM:

O que é um gerente de comunidade?

O que é um moderador da comunidade?

## O que é um gerente de comunidade?

Toda comunidade precisa que alguém assuma um papel ativo para garantir que a ela funcione bem. Os gerentes de comunidade devem investir tempo todos os dias para incentivar a participação dos membros, estimular as conversas e homenagear os membros por suas contribuições.

O gerente da comunidade é um membro dela que assume a responsabilidade extra de monitorar o engajamento na comunidade. Os gerentes de comunidade precisam ter acesso a relatórios e painéis que mostram tendências de atividade e associação. Também devem tomar conhecimento caso os membros não estejam fazendo login com a frequência que deveriam. Ao monitorar a associação e atividade da comunidade, os gerentes de comunidade podem ver como se comunicar com os membros da comunidade e garantir que participem.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Uma das ferramentas eficientes de um gerente de comunidade é a capacidade de incentivar membros por sua participação, já que os gerentes de comunidade sabem que reconhecimento e um pouco de competição amigável geralmente incentivam a atividade dos membros. Os gerentes de comunidade podem configurar um sistema de pontos e níveis de reputação que recompensam os membros com pontos quando eles realizam certas ações. Assim que o membro chega ao topo do limite de pontos do nível, ele sobe de nível.

Para designar um usuário como gerente da comunidade, basta dar a ele a permissão "Gerenciar comunidades". Com essa permissão, eles podem acessar a página Gerenciamento de comunidade. O usuário deve ser um funcionário da sua organização. Os membros externos à comunidade não podem ser gerentes da comunidade.

CONSULTE TAMBÉM:

Atribuir um gerente da comunidade

## Atribuir um gerente da comunidade

Para designar um usuário como gerente da comunidade, basta dar a ele a permissão "Gerenciar comunidades".

Quando você atribui a permissão "Gerenciar comunidades" a um usuário, ele obtém acesso a todos os recursos de gerenciamento de comunidade em Gerenciamento de comunidade. Lembre-se de que o usuário deve ser um funcionário da sua organização; usuários externos não podem ser gerentes de comunidade.

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para atribuir conjuntos de permissões:

- "Atribuir conjuntos de permissões"

1. Em Configuração, insira *`Conjuntos de permissões`* na caixa `Busca rápida`, selecione **Conjuntos de permissões** e clique em **Novo**.
2. Crie um conjunto de permissões que inclua as permissões "Gerenciar comunidades".
3. Em Configuração, insira *`Usuários`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Usuários**.
4. Localize o usuário que deseja que seja gerente da comunidade e adicione o conjunto de permissões à lista relacionada Atribuições de conjuntos de permissões dele.

Agora o usuário pode gerenciar a comunidade por meio do Gerenciamento de comunidade.

CONSULTE TAMBÉM:

O que é um gerente de comunidade?

## O que é um moderador da comunidade?

Os moderadores ajudam a garantir o sucesso da sua comunidade monitorando a atividade dos usuários e os itens sinalizados.

Em uma comunidade bem-sucedida, os membros estão ativamente engajados e se comunicam com outros. O moderador da comunidade facilita o compartilhamento de conhecimento dentro de uma comunidade para ajudar os membros a se beneficiar e derivar valor da sua participação. O moderador também ajuda a assegurar que todas as comunicações e o conteúdo da comunidade sejam apropriados.

O moderador pode ser um funcionário da sua organização interna. Essa pessoa deve estar acostumada a interagir com os clientes, familiarizada com os recursos do Salesforce e do Chatter, e poder passar tempo monitorando regularmente a comunidade.

O moderador pode:

- Gerenciar a lista de publicações e comentários sinalizados da comunidade
- Gerenciar arquivos sinalizados
- Remover sinalizadores
- Excluir publicações, comentários e arquivos impróprios

Um moderador também pode ajudar a impulsionar o sucesso de uma comunidade de muitas outras maneiras.

- Compartilhando informações relevantes e úteis em publicações para a comunidade
- Incentivando os membros a publicar e comentar sobre as publicações uns dos outros
- Dando exemplo por sua atividade na comunidade
- Mantendo os debates focados, livres de spam e de controvérsias
- Redirecionando conversas de email para as comunidades quando isso puder beneficiar outros membros da comunidade
- Estabelecendo a comunidade como fonte confiável de informações e fórum para discussões transparentes

Pode-se optar por designar mais de um moderador para uma comunidade, especialmente se a comunidade tiver muitos membros.

 Nota: Embora tenham alguns recursos semelhantes, o moderador da comunidade é diferente do moderador do Chatter.

CONSULTE TAMBÉM:

Atribuir um moderador da comunidade

## Quais usuários podem moderar?

Há diversos tipos de usuários que podem moderar uma comunidade quando a sinalização está ativada.

Moderadores podem ser usuários de sua organização interna ou usuários externos, mas somente usuários internos podem realizar a moderação a partir de Gerenciamento de comunidade. Os usuários externos que são moderadores poderão realizar a moderação dentro do contexto da comunidade, como diretamente no feed do Chatter. Os moderadores podem continuar a sinalizar itens mesmo se a sinalização estiver desativada para membros da comunidade, embora proprietários de grupos e gerentes de grupos possam realizar a moderação somente quando a sinalização estiver ativada.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Quem pode moderar os itens em uma comunidade depende das permissões ou de se o usuário é gerente ou proprietário de um grupo. Essa tabela mostra quem pode moderar e quais ações podem ser executadas na interface do usuário.

| Ação | Usuário com "Moderar feeds de comunidades" | Usuário com "Moderar arquivos de comunidades" | Gerente ou proprietário do grupo (em itens nos grupos que possuem ou gerenciam) |
|---|---|---|---|
| Remover sinalizações de uma publicação ou comentário | ✓ | | ✓ |

| Ação | Usuário com "Moderar feeds de comunidades" | Usuário com "Moderar arquivos de comunidades" | Gerente ou proprietário do grupo (em itens nos grupos que possuem ou gerenciam) |
|---|---|---|---|
| Excluir uma publicação ou um comentário | ✓ | | ✓ |
| Remover sinalizadores em um arquivo | | ✓ | ✓ |
| Excluir um arquivo | | ✓ | ✓ |

CONSULTE TAMBÉM:

O que é um moderador da comunidade?

Atribuir um moderador da comunidade

## Atribuir um moderador da comunidade

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para atribuir conjuntos de permissões:

- "Atribuir conjuntos de permissões"

Torne uma ou mais pessoas moderadores da sua comunidade para que possam moderar o conteúdo da comunidade.

Moderadores podem ser usuários de sua organização interna ou usuários externos, mas somente usuários internos podem realizar a moderação a partir de Gerenciamento de comunidade. Os usuários externos que são moderadores poderão realizar a moderação dentro do contexto da comunidade, como diretamente no feed do Chatter.

É possível atribuir moderadores atribuindo um conjunto de permissões que inclua uma ou ambas as permissões de moderação.

| Permissão | Permite que usuários |
|---|---|
| Moderar feeds de comunidades | Revise as publicações e comentários sinalizados e tome as medidas necessárias, como a remoção de sinalizadores ou exclusão da publicação ou comentário. Opções de moderador para conteúdo de feed estão disponíveis no feed da comunidade, assim como no Gerenciamento de comunidade. |
| Moderar arquivos de comunidades | Revise os arquivos sinalizados aos quais têm acesso e tome medidas, como remover sinalizadores ou excluir o arquivo. As opções de moderador referentes a arquivos estão disponíveis na página de detalhes de um arquivo, bem como no Gerenciamento de comunidade. |
| Gerenciar comunidades<br>OU | Realizem a moderação de publicações e arquivos sinalizados a partir de Gerenciamento |

| Permissão | Permite que usuários |
| --- | --- |
| Criar e configurar comunidades | de comunidade e criem regras e critérios de moderação. |

Também é possível adicionar essas permissões a um perfil. Essas permissões são válidas para todas as comunidades das quais o usuário é membro, mas não se aplicam à sua organização interna.

1. Em Configuração, insira `Conjuntos de permissões` na caixa `Busca rápida`, selecione **Conjuntos de permissões** e clique em **Novo**.
2. Crie um conjunto de permissões que inclua as permissões adequadas.
3. Em Configuração, insira `Usuários` na caixa `Busca rápida` e selecione **Usuários**.
4. Localize o usuário que deseja que seja moderador da comunidade e adicione o conjunto de permissões à lista relacionada Atribuições do conjunto de permissões deles.

Ao conceder permissões de moderador a um usuário, ele pode ajudar a supervisionar conteúdo sinalizado na comunidade.

- O usuário agora pode moderar os itens aos quais ele tem acesso em todas as comunidades das quais é membro. O usuário poderá sinalizar itens, mesmo se `Permitir que os membros sinalizem o conteúdo` estiver desativado em uma comunidade.
- Os moderadores podem receber uma notificação por email quando uma publicação, comentário ou arquivo for sinalizado, selecionando a notificação por email `Sinalizar um item como impróprio`.
- Quando `Permite que os membros sinalizem o conteúdo` está ativado em uma comunidade, os proprietários e gerentes de grupos podem moderar publicações, comentários e arquivos em grupos que eles possuem ou gerenciam. Eles podem exibir sinalizadores e contagens de sinalizadores, remover sinalizadores e excluir conteúdo.

Acesso à funcionalidade de moderador é ligeiramente diferente dependendo das permissões do usuário:

- **No feed da comunidade**: Tanto usuários internos quanto externos com a permissão "Moderar feeds de comunidades" podem exibir os indicadores de sinalizadores diretamente no feed da comunidade para publicações e comentários e decidir se os sinalizadores devem ser removidos ou o conteúdo excluído.
- **Em Gerenciamento de comunidade**: Um usuário interno com as permissões "Moderar feeds de comunidades" e "Gerenciar comunidades" pode revisar conteúdo sinalizado na área **Moderação** > **Publicações sinalizadas** em Gerenciamento de comunidade.

CONSULTE TAMBÉM:

O que é um moderador da comunidade?

Visão geral de moderação de comunidades

Ativar os usuários a sinalizar itens na sua comunidade

## Acessar o Gerenciamento de comunidade

Os administradores e gerentes de comunidades usam o Gerenciamento de comunidade para monitorar a atividade da comunidade e configurar outros recursos de gerenciamento importantes.

Para acessar o Gerenciamento de comunidade, você deve estar conectado à comunidade.

1. Na comunidade, clique em no cabeçalho global.

   Membros da comunidade que têm a permissão "Criar e configurar comunidades" também podem acessar Gerenciamento de comunidade na página Todas as comunidades na configuração da organização.

2. Escolha a parte da comunidade que deseja gerenciar:
   - Visualize a comunidade ou acesse as configurações da comunidade no Community Builder, Force.com ou Site.com Studio no menu Gerenciamento de comunidade no cabeçalho global.
   - Em **Insights**, é possível visualizar relatórios de Insights e tomar atitudes relativas às atividades de sua comunidade.
   - Em **Painéis**, é possível exibir os painéis e relatórios da comunidade.
   - Em **Moderação**, é possível configurar regras de moderação e monitorar itens de feed sinalizados.
   - Em **Tópicos**, é possível gerenciar os tópicos de navegação e em destaque.
   - Em **Recomendações**, é possível configurar recomendações personalizadas para que elas apareçam na sua comunidade.
   - Em **Reputação**, é possível configurar níveis e pontos de reputação.
   - Em **Administração**, é possível personalizar as propriedades da sua comunidade, tal como nome, descrição, URL, status e modelo. Também é possível atualizar as configurações da comunidade, como membros, guias, identidade visual, login e registro e emails.

   Importante: As opções disponíveis em Gerenciamento de comunidade dependem do modelo de comunidade selecionado, das permissões e das preferências. Por exemplo, se sua comunidade não usar tópicos, você não verá o nó Tópicos. Algumas das opções na lista a seguir podem valer para sua comunidade. Para exibir todos os nós, acesse **Administração** > **Preferências** e ative **Mostrar todas as configurações em Gerenciamento da comunidade**.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para acessar o Gerenciamento de comunidade:

- ""Gerenciar comunidades" OU "Criar e configurar comunidades"
- E é membro da comunidade cuja página Gerenciamento de comunidade ele está tentando acessar

Para personalizar configurações de administração ou usar o Community Builder:

- "“Criar e configurar comunidades”
- E é membro da comunidade cuja página Gerenciamento de comunidade ele está tentando acessar

# Estratégias e ferramentas de moderação da comunidade

## Visão geral de moderação de comunidades

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

A moderação da comunidade permite capacitar os membros da sua comunidade a monitorar o conteúdo e garantir que ele seja adequado e relevante. Você também pode configurar regras de moderação e critérios para bloquear, sinalizar e substituir palavras-chave no conteúdo gerado pelo usuário, como publicações e comentários.

A moderação é vital para que uma comunidade prospere. É preciso moderadores ativos e dispostos a gastar tempo para garantir que os membros e o conteúdo da sua comunidade sejam apropriados e úteis. Também é preciso capacitar os membros a reagir quando notarem algo impróprio ou ofensivo.

Com a moderação de comunidades, é possível:

- Designar determinados usuários como moderadores para que eles possam monitorar de perto a comunidade
- Permitir que todos os membros sinalizem publicações, comentários, arquivos e mensagens privadas que são impróprios
- Permitir que os moderadores revisem e atuem em itens sinalizados, como excluir a publicação, o comentário ou o arquivo
- Permitir que os proprietários e gerentes de grupo moderem seus grupos
- Criar regras e critérios para bloquear, sinalizar e substituir palavras-chave automaticamente no conteúdo gerado pelo usuário, como publicações e comentários
- Acompanhar atividade de sinalização e moderação dentro de suas comunidades

Para relatar atividade de moderação em suas comunidades, consulte o conteúdo sinalizado usando a API ou crie um relatório personalizado usando `Redes` como o objeto principal e `Auditorias da rede` como o objeto secundário. Você também pode instalar o pacote Salesforce Communities Dashboards para visualizar relatórios de Insights que ajudam a acompanhar conteúdo moderado em sua comunidade.

Se você deseja criar a lógica de moderação avançada personalizada para sua comunidade, é possível criar acionadores que sinalizam o conteúdo. Acionadores personalizados são executados em segundo plano, e não é necessário que você permita que os usuários sinalizem conteúdo.

CONSULTE TAMBÉM:

Atribuir um moderador da comunidade

Ativar os usuários a sinalizar itens na sua comunidade

Moderar publicações e comentários na comunidade

Moderar arquivos na sua comunidade

Moderar mensagens privadas em sua comunidade

Criar critérios de moderação para sua comunidade

Criar regras de moderação para sua comunidade

# Ativar os usuários a sinalizar itens na sua comunidade

Ative a sinalização na sua comunidade para permitir que os membros sinalizem publicações, comentários, arquivos e mensagens privadas que eles consideram inadequados.

A moderação da comunidade deve estar ativada para sua organização antes de permitir que os membros sinalizem conteúdo na interface do usuário. Se você não vir a opção de permitir que o conteúdo seja sinalizado, entre em contato com o administrador.

Essa configuração não é necessária para sinalizar ou moderar itens usando a API.

Depois que um item é sinalizado, o moderador da sua comunidade pode revê-lo e tomar ação. Lembre-se que os moderadores podem continuar a sinalizar itens mesmo se a sinalização estiver desativada para membros da comunidade.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para habilitar os usuários da sua comunidade a sinalizar itens:

- "Criar e configurar comunidades"

  E

  É membro da comunidade cuja página Gerenciamento de comunidade ele está tentando acessar.

1. Acesse Gerenciamento de comunidade de uma das maneiras a seguir.
   - Na comunidade, clique em ⚙ no cabeçalho global.
   - Em Configuração, insira `Todas as comunidades` na caixa `Busca rápida` e selecione **Todas as comunidades**. Em seguida, clique em **Gerenciar** ao lado do nome da comunidade.
2. Clique em **Administração** > **Preferências** e, em seguida, selecione `Permitir que os membros sinalizem o conteúdo`.
3. Clique em **Salvar**.

Com essa configuração ativada em uma comunidade:

- Membros podem sinalizar publicações, comentários e arquivos usando a opção `Sinalizar como impróprio`.
- Membros podem sinalizar mensagens privadas de dentro da comunidade na página Minhas mensagens no Chatter. Se um membro tiver ativado a notificação de email para mensagens, ele também poderá sinalizar a mensagem diretamente do email. Membros podem sinalizar apenas mensagens que foram enviadas das comunidades que são membros.

  Nota: Mensagens privadas não podem ser sinalizadas em portais de clientes ou parceiro, em sua organização interna ou no Salesforce1.

- Os proprietários e gerentes do grupo podem moderar os grupos que possuem ou gerenciam.

Se você deseja criar a lógica de moderação avançada personalizada para sua comunidade, é possível criar acionadores que sinalizam o conteúdo. Acionadores personalizados são executados em segundo plano, e não é necessário que você permita que os usuários sinalizem conteúdo.

Se a sua comunidade usar um modelo baseado no Community Builder, você não verá o nó **Arquivos sinalizados** em Gerenciamento da comunidade mesmo se `Permitir que os membros sinalizem o conteúdo` estiver ativado. Para mostrar o nó **Arquivos sinalizados**, selecione `Mostrar todas as configurações em Gerenciamento da comunidade` na página **Preferências**.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral de moderação de comunidades

Atribuir um moderador da comunidade

Moderar publicações e comentários na comunidade

Moderar arquivos na sua comunidade

## Criar critérios de moderação para sua comunidade

Crie critérios que definam linguagem ofensiva ou conteúdo inadequado que você não deseja em sua comunidade. Os critérios são usados nas regras para moderar conteúdo gerado pelo usuário, como publicações e comentários.

Alguns aspectos a serem considerados:

- Sua organização pode ter até 10 critérios de lista de palavras-chave. Esse limite é por organização, não por comunidade.
- Uma lista de palavras-chave pode ter até 2.000 palavras-chave.
- Letras maiúsculas/minúsculas e pontuação subsequente são ignoradas na comparação de suas palavras-chave com o conteúdo gerado pelos usuários. Por exemplo, se os seus critérios incluem `Palavrão`, ocorrerá uma correspondência quando o usuário digitar `PALAVRÃO` ou `palavrão.`
- Não é possível usar a API para configurar critérios de moderação.

Configure os critérios para usar em suas regras de moderação:

1. Na comunidade, clique em ⚙ no cabeçalho global.

   Membros da comunidade que têm a permissão "Criar e configurar comunidades" também podem acessar Gerenciamento de comunidade na página Todas as comunidades na configuração da organização.

2. Clique em **Moderação** > **Critérios**.
3. Clique em **Novo**.
4. Insira um nome, um nome exclusivo e uma descrição para seus critérios.
5. Clique em **Salvar**.
6. Atualize as palavras-chave em seus critérios.

   Para adicionar palavras-chave, clique em **Adicionar**.

   - As palavras-chave podem ter até 100 caracteres e só podem incluir letras, números e "e" comercial (&).
   - Não há suporte a caracteres curinga.
   - Separe as palavras-chave com vírgulas ou quebras de linha.
   - Ao adicionar palavras-chave, você pode copiar e colar até 32.000 caracteres por vez.

   Para excluir palavras-chave, selecione as palavras-chave que deseja remover e clique em **Excluir**.

   Uma mensagem indica quantas palavras-chave foram adicionadas ou falharam ao serem adicionadas e o número de duplicatas que foram ignoradas. Se toda sua entrada falhou em ser salva, revise os requisitos de palavras-chave e depois envie-as novamente. Não se preocupe com a adição de duplicatas porque elas serão ignoradas.

Para excluir os critérios, clique em **Del** na página **Critérios**. Se os critérios estiverem sendo usados por uma regra, não será possível excluí-los.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para visualizar, criar, editar e excluir critérios:

- "Gerenciar comunidades" OU "Criar e configurar comunidades"

  E

  É membro da comunidade cuja página Gerenciamento de comunidade ele está tentando acessar.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral de moderação de comunidades
Criar regras de moderação para sua comunidade

## Criar regras de moderação para sua comunidade

Crie e modifique regras para sua comunidade para moderar o conteúdo gerado pelo usuário. Cada regra especifica o conteúdo gerado pelo usuário ao qual a regra se aplica, os critérios para aplicar a regra e a ação de moderação a ser tomada. Você pode criar regras que bloqueiam, sinalizam, ou substituam o conteúdo gerado pelo usuário que contenha linguagem ofensiva ou conteúdo inadequado.

Se sua comunidade estiver usando o modelo Napili, as regras de moderação se aplicarão a perguntas criadas pelos membros de sua comunidade.

Alguns aspectos a serem considerados:

- Sua organização pode ter até 10 regras. Esse limite é por organização, não por comunidade.
- Cada regra pode ter até três critérios.
- Regras que bloqueiam conteúdo são executadas em primeiro lugar, seguidas por regras que substituem conteúdo e depois por regras que sinalizam conteúdo. Se duas ou mais regras executam a mesma ação, a regra mais antiga é executada antes.
- Não é possível usar a API para configurar regras de moderação.

Dica: Antes de criar uma regra, certifique-se de que você criou critérios para usar nessa regra.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para visualizar, criar, editar e excluir regras:

- "Gerenciar comunidades" OU "Criar e configurar comunidades"

  E

  É membro da comunidade cuja página Gerenciamento de comunidade ele está tentando acessar.

1. Na comunidade, clique em no cabeçalho global.

   Membros da comunidade que têm a permissão "Criar e configurar comunidades" também podem acessar Gerenciamento de comunidade na página Todas as comunidades na configuração da organização.

2. Clique em **Moderação** > **Regras**.
3. Clique em **Novo**.
4. Preencha os campos a seguir:
   - `Nome` — Insira um nome para a regra.
   - `Nome exclusivo` — Insira um nome exclusivo para a regra. O nome exclusivo usado pela API e pelos pacotes gerenciados.
   - `Descrição` — Como opção, insira uma descrição.
   - `Aplica-se a` — Especifique quais tipos de conteúdo gerado por usuário a que essa regra se aplica. Publicações e comentários apenas se aplicam ao conteúdo criado em grupos e perfis de usuários.
   - `Critérios` — Selecione os critérios para aplicar essa regra.

     Importante: Se você ativar uma regra sem especificar critérios, a regra sinalizará todas as publicações e comentários ou evita que os usuários criem publicações ou comentários. Nossa! Cuidado.

   - `Ação de moderação` — Especifique o que acontece quando os critérios são atendidos.
     - `Bloquear` evita que o seu conteúdo seja publicado.
     - `Substituir` publica o seu conteúdo com as palavras-chave substituídas por asteriscos. Por exemplo, *`Palavrão`* se torna `********`.
     - `Sinalizar` publica o seu conteúdo e depois sinaliza automaticamente o conteúdo como inadequado.
   - `Mensagem para o usuário` — Especifique a mensagem que seu usuário visualiza quando seu conteúdo é bloqueado. Se você não especificar uma mensagem, o usuário verá a mensagem padrão: "Parece que encontramos um conteúdo inaceitável em sua publicação ou comentário. Revise seu conteúdo e certifique-se de que esteja de acordo com a etiqueta da comunidade."
   - `Ativar regra` — Se selecionado, a regra será ativada.

5. Clique em **Salvar** para aplicar suas alterações.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral de moderação de comunidades
Criar critérios de moderação para sua comunidade
Como e quando as regras de moderação da comunidade são executadas?

## Como e quando as regras de moderação da comunidade são executadas?

Regras que bloqueiam conteúdo são executadas em primeiro lugar, seguidas por regras que substituem conteúdo e depois por regras que sinalizam conteúdo. Se duas ou mais regras executam a mesma ação, a regra mais antiga é executada antes. As regras de moderação da comunidade funcionam com os acionadores existentes. No servidor, o Salesforce executa as regras de comunidade seguindo a ordem padrão de execução.

As regras que bloqueiam conteúdo são executadas durante a validação do sistema. As regras que bloqueiam conteúdo ignoram alterações feitas por acionadores `before`. Por exemplo, se um acionador `before` alterar uma publicação de feed, uma regra de moderação que bloqueie conteúdo não estará ciente do conteúdo alterado e será executada no conteúdo original.

As regras que bloqueiam conteúdo são executadas antes de salvamentos no banco de dados.

As regras que sinalizam conteúdo são executadas depois de regras de fluxo de trabalho.

CONSULTE TAMBÉM:

Criar regras de moderação para sua comunidade
https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.apexcode.meta/apexcode/apex_triggers_order_of_execution.htm

# Moderar publicações e comentários na comunidade

Os moderadores de comunidades podem analisar o feed de Publicações sinalizadas, que contém uma lista de publicações e comentários que os membros da comunidade marcaram como sendo inapropriados, e tomar alguma medida. Se você é gerente ou proprietário de um grupo, pode visualizar sinalizadores e tomar medidas em relação a itens nos seus grupos.

Publicações e comentários sinalizados têm um sinalizador laranja ao lado da data. O número ao lado do indicador mostra quantas pessoas sinalizaram o item. O moderador pode revisar cada item e decidir se irá tomar medidas ou não.

Considere os seguintes fatos em relação a itens sinalizados:

- Os moderadores podem exibir e tomar ação apenas em relação a itens aos quais eles têm acesso.
- Em um grupo em uma comunidade, proprietários ou gerentes de grupos podem moderar itens em seus grupos, inclusive visualizar ou remover sinalizadores e excluir publicações, comentários ou arquivos, se necessário. Eles não veem o feed Publicações sinalizadas em Gerenciamento de comunidade.
- Se `Permitir que os membros sinalizem o conteúdo` está desativado em uma comunidade, somente os moderadores podem sinalizar itens e visualizar itens sinalizados.

1. Na comunidade, clique em ⚙ no cabeçalho global.

   Membros da comunidade que têm a permissão "Criar e configurar comunidades" também podem acessar Gerenciamento de comunidade na página Todas as comunidades na configuração da organização.

2. Clique em **Moderação** > **Publicações sinalizadas** para exibir um feed de publicações sinalizadas e comentários.
3. Clique em **Excluir** ou **Remover sinalizadores**, dependendo de se você concorda que a publicação ou o comentário é impróprio e deve ser excluído ou se a publicação ou o comentário foi marcado de forma errada.
4. Clique em **OK**.

Como alternativa, você pode realizar a moderação diretamente dentro do contexto de sua comunidade removendo sinalizadores ou excluindo conteúdo do feed.

Dica: Se quiser receber um email cada vez que um item da sua comunidade for sinalizado, marque a caixa de seleção **Sinaliza um item como impróprio** na página Notificações por email do Chatter.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral de moderação de comunidades

Ativar os usuários a sinalizar itens na sua comunidade

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir os itens marcados, remova os indicadores e exclua as publicações ou comentários:

- "Moderar feeds de comunidades"

Para exibir conteúdo sinalizado em Gerenciamento de comunidade, remover sinalizadores e excluir publicações ou comentários:

- "Moderar feeds de comunidades"

  E

  "Gerenciar comunidades" OU "Criar e configurar comunidades"

  E

  É membro da comunidade cuja página Gerenciamento de comunidade ele está tentando acessar.

# Moderar arquivos na sua comunidade

Moderadores de comunidades podem analisar e tomar medidas em relação à lista Arquivos sinalizados, que contém uma lista de arquivos que os membros da comunidade marcaram como sendo inapropriados. Gerentes ou proprietários de grupos podem visualizar sinalizadores e tomar medidas em relação a itens nos seus grupos.

Os membros da sua comunidade podem publicar arquivos que não são apropriados, porque contêm informações confidenciais ou conteúdo que pode ser ofensivo. Outros membros da comunidade podem sinalizar esses arquivos para revisão. Arquivos sinalizados possuem uma pequena bandeira laranja. O número ao lado do indicador mostra quantas pessoas sinalizaram o item.

Os moderadores podem revisar e excluir arquivos em qualquer comunidade à qual eles têm acesso.

Dentro de um grupo em uma comunidade, proprietários e gerentes de grupos podem revisar e remover sinalizadores nos grupos que eles possuem e gerenciam se `Permitir que os membros sinalizem o conteúdo` está ativado em suas comunidades. Se `Permitir que os membros sinalizem o conteúdo` está desativado em uma comunidade, somente os moderadores podem sinalizar itens e visualizar itens sinalizados.

Se a sua comunidade usar um modelo baseado no Community Builder, você não verá o nó **Arquivos sinalizados** em Gerenciamento da comunidade mesmo se `Permitir que os membros sinalizem o conteúdo` estiver ativado. Para mostrar o nó **Arquivos sinalizados**, selecione `Mostrar todas as configurações em Gerenciamento da comunidade` na página **Preferências**.

1. Na comunidade, clique em no cabeçalho global.

   Membros da comunidade que têm a permissão "Criar e configurar comunidades" também podem acessar Gerenciamento de comunidade na página Todas as comunidades na configuração da organização.

2. Clique em **Moderação** > **Arquivos sinalizados** para exibir uma lista de arquivos sinalizados.
3. Na coluna Ação, selecione **Remover sinalizadores** ou **Excluir** na lista suspensa, dependendo de se você concorda que o arquivo é impróprio e deve ser excluído ou se o arquivo foi marcado de forma errada.

   Você pode clicar em para visualizar o arquivo sem sair da página.

4. Se for solicitado, clique em **OK**.

Como alternativa, você pode realizar a moderação diretamente dentro do contexto de sua comunidade removendo sinalizadores ou excluindo conteúdo da página de detalhes do arquivo.

Dica: Se quiser receber um email cada vez que um item da sua comunidade for sinalizado, marque a caixa de seleção **Sinaliza um item como impróprio** na página Notificações por email do Chatter.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir a página de detalhes de arquivo, remover sinalizadores e excluir arquivos:
- "Moderar arquivos de comunidades"

Para exibir os arquivos sinalizados em Gerenciamento de comunidade, remover sinalizadores e excluir arquivos:
- "Moderar arquivos de comunidades"

  E

  "Gerenciar comunidades" OU "Criar e configurar comunidades"

  E

  É membro da comunidade cuja página Gerenciamento de comunidade ele está tentando acessar.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral de moderação de comunidades

Ativar os usuários a sinalizar itens na sua comunidade

# Moderar mensagens privadas em sua comunidade

Moderadores e gerentes de comunidades podem analisar e tomar medidas em relação à lista de mensagens privadas do Chatter que os membros da comunidade marcaram como sendo inapropriadas ou spam.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Importante: Tenha estas limitações em mente:

- Para exibir o conteúdo de uma mensagem privada e excluí-la, você precisa da permissão "Gerenciar mensagens do Chatter".
- Para remover uma sinalização de uma mensagem privada, use a API.
- Não é possível sinalizar mensagens privadas enviadas de comunidades de que você não é um membro ou que não tenham ativado a sinalização para seus usuários.
- Não é possível sinalizar mensagens privadas em sua organização interna, no Salesforce1 ou em portais do parceiro ou de clientes.

Há algumas maneiras de monitorar mensagens sinalizadas em suas comunidades:

- Obtenha um relatório inovador de Insights com o pacote do Salesforce Communities Dashboards.

  Esse relatório de Insights do Gerenciamento de comunidade o ajudará a acompanhar tendências e permanecer a par dos ataques de spam a mensagens privadas em sua comunidade. É possível visualizar quem enviou a mensagem, quando ela foi enviada e quem sinalizou a mensagem. Lembre-se de que não é possível visualizar o conteúdo da mensagem privada, excluí-la ou remover o sinalizador do Gerenciamento de comunidade. Para obter informações detalhadas sobre esse pacote, consulte Relatório sobre comunidades com pacote de painéis e insights.
- Crie o seu próprio relatório.

  Primeiro, crie um tipo de relatório personalizado usando `Redes` como o objeto principal e `Auditorias da rede` como o objeto secundário. Depois, crie um relatório usando seu novo tipo de relatório personalizado e adicione um filtro de campo para o `Tipo de objeto auditado` definido para igualar a `Mensagem do Chatter`.
- Consulte as mensagens sinalizadas da API.

Dica: Se quiser receber um email cada vez que uma mensagem privada em sua comunidade for sinalizada, marque a opção **Sinaliza um item como impróprio** na página Notificações de email do Chatter. Para receber as notificações por email, você também precisará das permissões "Moderar feeds de comunidades" e "Gerenciar mensagens do Chatter".

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral de moderação de comunidades

https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.apexcode.meta/apexcode/apex_chattermessage_triggers.htm

# Configurar acionadores do Apex para sinalizar itens

Use acionadores para criar lógica de moderação avançada personalizada que sinaliza itens automaticamente em sua comunidade.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar acionadores:

- "Modificar todos os dados"

Dica: Você sabia que podia fazer isso na interface de usuário? A maioria das comunidades não precisa de acionadores de moderação personalizados. Você pode criar regras de moderação e critérios diretamente no Gerenciamento de comunidade. Para obter mais informações, consulte Criar regras de moderação para sua comunidade.

O uso de acionadores para sinalizar itens automaticamente permite que você modere a comunidade nos bastidores. Esses sinalizadores são visíveis **apenas** aos moderadores. Você pode visualizar sinalizadores no feed Publicações sinalizadas na página Gerenciamento de comunidade, consultá-los na API ou usar tipos de relatório personalizados para criar relatórios sobre itens sinalizados, pessoas com maior número de itens sinalizados e muito mais.

Considere o seguinte ao criar acionadores:

- Crie Apex após inserir acionadores em FeedItem, FeedComment, ChatterMessage ou ContentDocument.
- Defina critérios que, quando cumpridos, gerem um registro (sinalizador ) NetworkModeration com FeedComment, FeedItem, ChatterMessage ou ContentDocument como pai.

Exemplo: Este acionador sinaliza automaticamente as publicações em sua comunidade que contenham `BadWord`.

```
trigger autoflagBadWord on FeedItem (after insert) {
    for (FeedItem rec : trigger.new) {
        if (!<CommunityId>.equals(rec.networkScope))
            continue;

        if (rec.body.indexOf('BadWord') >= 0) {
            NetworkModeration nm = new NetworkModeration(entityId=rec.id,
visibility='ModeratorsOnly');
            insert(nm);
        }
    }
}
```

Um acionador semelhante para comentários seria semelhante a este:

```
trigger autoflagBadWord on FeedComment (after insert) {
    for (FeedComment rec : trigger.new) {
        if (!<CommunityId>.equals(rec.networkScope))
            continue;

        if (rec.commentBody.indexOf('BadWord') >= 0) {
            NetworkModeration nm = new NetworkModeration(entityId=rec.id,
visibility='ModeratorsOnly');
            insert(nm);
        }
```

```
    }
}
```

CONSULTE TAMBÉM:

https://www.salesforce.com/developer/docs/api/

# Organizar comunidades de autoatendimento com tópicos

## Organizar comunidades de autoatendimento com tópicos

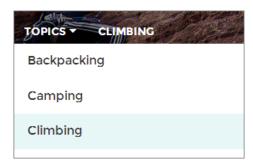
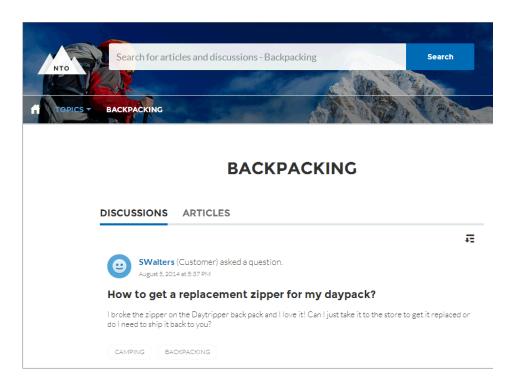
Os tópicos estão disponíveis em todas as comunidades. No entanto, quando você configura uma comunidade de autoatendimento com o modelo Napili, é possível usar a página Gerenciamento de comunidade para direcionar os membros rapidamente para tópicos de navegação e em destaque importantes.

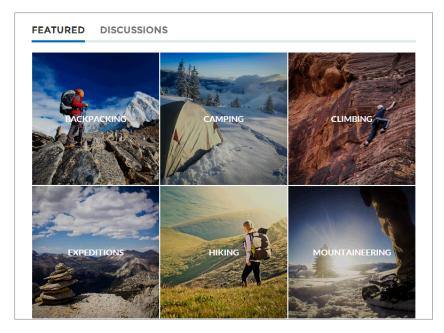
Na página Gerenciamento de comunidade, você escolhe tópicos de navegação para fornecer um mapa consistente da comunidade e tópicos em destaque para realçar conversas atuais e de grande popularidade. Na comunidade em si, os tópicos criados por membros permitem que os usuários organizem informações para os outros usuários, gerando uma experiência personalizada que promove o engajamento na comunidade.

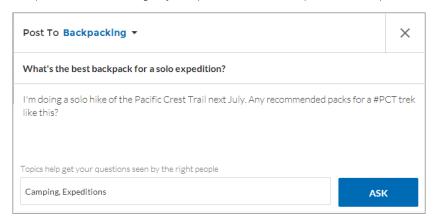
Em uma comunidade de autoatendimento, o modelo Napili especifica o layout e o design dos tópicos de navegação, em destaque e criados por membros. Veja a seguir exemplos visuais de cada tipo em uma comunidade ativa.

Dica: Para adicionar tópicos de navegação e em destaque a comunidades de outros tipos, os desenvolvedores em Apex podem usar a classe ConnectApi.ManagedTopics em uma página do Visualforce.

### Tópicos de navegação

Os tópicos de navegação aparecem no menu Tópicos, na parte superior esquerda da tela, em todas as páginas de uma comunidade de autoatendimento.

Quando os visitantes selecionam um tópico de navegação, a imagem de banner que você selecionou para ele aparece na parte superior da página.

## Tópicos em destaque

Os tópicos em destaque podem ser acessados no corpo da página inicial de sua comunidade. As imagens de miniatura que você selecionou para os tópicos em destaque os identificam exclusivamente. (Essas miniaturas exclusivas são exibidas apenas na página inicial; na parte superior de todas as páginas de tópicos em destaque, a imagem do banner padrão especificada no Community Builder é exibida.)

## Tópicos criados por membros

Ao publicar perguntas, os membros da comunidade criam tópicos usando hashtags no corpo do texto ou digitando na caixa de sugestões de tópicos abaixo. (Em Configuração, as permissões “Atribuir tópicos” e “Criar tópicos” devem estar ativadas para usuários de comunidades.)

Se qualquer tópico sugerido for uma correspondência inadequada para a publicação, os membros podem simplesmente clicar para excluí-lo.

 Dica: Tópicos criados por membros podem ser acessados por pesquisa ou realçados como tópicos em destaque na página Gerenciamento de comunidade.

CONSULTE TAMBÉM:

Configurar tópicos de navegação

Configurar tópicos em destaque

Gerenciamento de tópicos em comunidades

## Configurar tópicos de navegação

Os tópicos de navegação fornecem pontos de entrada consistentes para as principais áreas da comunidade, para onde as pessoas retornam com frequência. Se a sua organização usa categorias de dados, os gerentes de comunidade adicionam artigos atuais do Salesforce Knowledge com essas categorias a cada página de tópico de navegação. (Se as categorias de dados não estiverem ativadas, os administradores adicionam artigos a cada tópico usando a API REST do Chatter.)

1. Em Configuração, insira *Tópicos para objetos* na caixa Busca rápida, selecione **Tópicos para objetos** e ative os tópicos de todos os tipos de artigos que deseja incluir.

   Nota: A ativação dos tópicos desativa as tags públicas em artigos. Marcas pessoais não são afetadas.

2. A partir da comunidade, clique no no cabeçalho global.
3. Clique em **Tópicos** > **Tópicos de navegação**.
4. Na caixa de texto à direita, insira um nome de tópico e clique em **Adicionar**.
5. Se a sua organização usa categorias de dados, passe o mouse sobre o nome do tópico de navegação e clique em . Selecione um Grupo de categoria de dados e, em seguida, as categorias que você deseja adicionar ao tópico e clique em **Adicionar artigos e fechar janela**.

   Importante: Esse processo adiciona apenas artigos atuais ao tópico. Para adicionar novos artigos, volte para Gerenciamento de comunidade e repita a etapa acima.

6. Passe o mouse sobre o nome de um tópico e clique em . E, em seguida, clique em **Carregar imagem do banner** e selecione uma imagem que aparece na parte superior da página de tópicos.

   (Imagens de banner na escala de 1400 x 180 pixels. Para evitar distorções, crie arquivos de imagem com essas dimensões.)

7. Repita as etapas de 4 a 6 para criar vários tópicos de navegação para sua comunidade, com o máximo de 25. Em seguida, clique em **Salvar**.

Dica: Para editar rapidamente os tópicos de navegação existentes, basta passar o mouse sobre o nome de um tópico e executar uma das seguintes ações:

- Para mover um tópico para cima ou para baixo, clique nas setas à esquerda.
- Para renomear ou remover um tópico, alterar a imagem de seu banner ou remover artigos atribuídos, clique em .

CONSULTE TAMBÉM:

Organizar comunidades de autoatendimento com tópicos

Gerenciamento de tópicos em comunidades

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para acessar a página Gerenciamento de comunidade:

- ""Gerenciar comunidades"

  OU

  ""Criar e configurar comunidades"

  E

  É membro da comunidade cuja página Gerenciamento de comunidade ele está tentando acessar.

Para configurar tópicos de navegação:

- "Criar tópicos"

  E

  "Editar tópicos"

Para adicionar artigos nos tópicos:

- "Exibir categorias de dados"

  E

  "Ler" em tipos de artigos relacionados

## Configurar tópicos em destaque

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para acessar a página Gerenciamento de comunidade:

- ""Gerenciar comunidades"

  OU

  ""Criar e configurar comunidades"

  E

  É membro da comunidade cuja página Gerenciamento de comunidade ele está tentando acessar.

Para configurar tópicos em destaque:

- "Editar tópicos"

Os tópicos em destaque mostram conversas atuais e populares da comunidade. Altere-os regularmente para manter os membros da comunidade atualizados e envolvidos.

1. A partir da comunidade, clique no no cabeçalho global.
2. Clique em **Tópicos** > **Tópicos em destaque**.
3. No menu pop-up à direita, selecione o tópico desejado, de navegação ou criado por um membro. Clique em **Adicionar**.

   Dica: Usando a API REST do Chatter, você pode criar tópicos em destaque exclusivos, separados dos tópicos de navegação e criados pelos membros.

4. Passe o mouse sobre o nome de um tópico e clique em . Em seguida, clique em **Carregar imagem miniatura** e selecione uma imagem que representa o tópico em destaque na página inicial da comunidade.

   (As imagens de miniatura são alteradas para 250 x 250 pixels. Para evitar distorções, crie arquivos de imagem com essas dimensões.)

5. Repita as etapas 3 e 4 para criar vários tópicos em destaque para sua comunidade, com o máximo de 25. Em seguida, clique em **Salvar**.

Para editar rapidamente os tópicos em destaque existentes, basta passar o mouse sobre o nome de um tópico e executar uma das seguintes ações:

- Para mover os tópicos para cima ou para baixo, clique nas setas à esquerda.
- Para renomear ou excluir tópicos, ou alterar suas imagens de miniatura, clique em .

CONSULTE TAMBÉM:

Organizar comunidades de autoatendimento com tópicos

Gerenciamento de tópicos em comunidades

## Gerenciamento de tópicos em comunidades

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

| | |
|---|---|
| Para acessar a página Gerenciamento de comunidade: | ""Gerenciar comunidades"<br>OU<br>"Criar e configurar comunidades" |
| Para criar tópicos: | "Criar tópicos" |
| Para mesclar tópicos: | "Mesclar tópicos" |
| Para excluir tópicos: | "Excluir tópicos" |
| Para renomear tópicos: | ￼ditar tópicos" |

Conforme o número de tópicos de uma comunidade aumenta, supervisione-os para melhorar a usabilidade. Em Gerenciamento de comunidade, você tem a praticidade de criar, mesclar, renomear e excluir tópicos em um único local.

1. A partir da comunidade, clique no no cabeçalho global.
2. À esquerda, clique em **Tópicos** > **Gerenciamento de tópicos**.
3. Execute um destes procedimentos:
   - Para criar um tópico (frequentemente, com a intenção de mesclar tópicos existentes nele), clique em **Novo**.
   - Para combinar tópicos existentes, clique em **Mesclar**.

     A mesclagem de um tópico redireciona automaticamente as hashtags existentes nas publicações. Se você mesclar um tópico de navegação ou em destaque, o tipo, a imagem e todos os relacionamentos de subtópico do tópico serão descartados.
   - Para renomear ou excluir um tópico, clique em .

      Dica: Se o tópico que você quer renomear ou excluir não estiver visível, pesquise-o ou clique em **Mostrar mais** abaixo da lista de tópicos.

CONSULTE TAMBÉM:

Organizar comunidades de autoatendimento com tópicos

Configurar tópicos de navegação

Configurar tópicos em destaque

## Adicionar tópicos a artigos ou removê-los

Adicione facilmente diversos tópicos de qualquer tipo para artigos específicos ou remova-os rapidamente à medida que as necessidades da comunidade mudam.

1. A partir da comunidade, clique no no cabeçalho global.
2. Clique em **Tópicos** > **Gerenciamento de artigo**.
3. Selecione um grupo de categoria de dados, seguido por uma categoria específica.
4. Clique em um artigo e, em seguida, digite para atribuir tópicos ou clique nos existentes para removê-los.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para acessar a página Gerenciamento de comunidade:
- "“Gerenciar comunidades”

  OU

  "Criar e configurar comunidades”

Para adicionar ou remover tópicos:
- "Criar tópicos"

## Traduzir nomes de tópicos em comunidades (beta)

Especifique nomes exclusivos e específicos do idioma para tópicos de navegação e destaques, personalizando a experiência do usuário nas versões internacionais de comunidades.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para traduzir termos:

- "Exibir configuração"

  E

  Seja designado como um tradutor

Nota: A tradução de tópicos está em fase beta e tem limitações conhecidas. Aguardamos os seus comentários no IdeaExchange.

1. Em Configuração, insira `Traduzir` na caixa `Busca rápida` e selecione **Traduzir**.
2. Selecione o `Idioma` para o qual você está traduzindo.
3. Em `Componente de configuração`, selecione **Tópico gerenciado**.
4. Na coluna `Nome da comunidade`, expanda uma comunidade para ver os nomes de seus tópicos principais.
5. Clique duas vezes na coluna `Tradução do nome do tópico` para inserir nomes de tópicos de navegação e tópicos em destaque em outros idiomas. (Apenas os nomes desses tópicos são traduzidos.)

## Personalizar recomendações em comunidades

Crie recomendações para promover o engajamento na sua comunidade, incentivando os usuários a assistir a vídeos, fazer treinamentos etc. Edite essas recomendações em Gerenciamento de comunidade, que oferece suporte à sua inclusão em feeds no aplicativo para navegador móvel Salesforce1 e em qualquer comunidade que use a versão Summer '15 ou posterior do modelo Napili.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para acessar a página Gerenciamento de comunidade:

- ""Gerenciar comunidades"

  OU

  "Criar e configurar comunidades"

1. Acesse Gerenciamento de comunidade de uma das maneiras a seguir.
   - Na comunidade, clique em ⚙ no cabeçalho global.
   - Em Configuração, insira `Todas as comunidades` na caixa `Busca rápida` e selecione **Todas as comunidades**. Em seguida, clique em **Gerenciar** ao lado do nome da comunidade.
2. Clique em **Recomendações** > **Recomendações**.
3. Clique em **Novo**.
4. Preencha os campos a seguir:
   - `Nome` — Insira um nome para a recomendação em Gerenciamento de comunidade. Esse nome não aparece na comunidade.
   - `Imagem` — Clique em **Carregar imagem** para incluir uma imagem com sua recomendação.
   - `Título` — Opcionalmente, insira o texto de cabeçalho que aparece acima da imagem.
   - `Descrição` — Insira um texto detalhado sugerindo o que os usuários podem fazer.
   - `Texto do botão` — Insira um rótulo para o botão na recomendação.
   - `https://` — Insira o URL que o botão abre.
   - `Ativado` — Quando marcado, essa recomendação está ativa e aparece nas comunidades.

Quando desmarcado, as recomendações que existentes em feeds no aplicativo para navegador móvel Salesforce1 não são removidas, mas nenhuma recomendação nova aparece. Em comunidades que usam a versão Summer '15 ou posterior do modelo Napili, as recomendações desativadas não aparecem mais.

No aplicativo para navegador móvel Salesforce1, as recomendações aparecem diretamente no feed. Em comunidades que usam a versão Summer '15 ou posterior do modelo Napili, as recomendações aparecem, por padrão, no lado direito da página inicial. As recomendações não aparecem em outras comunidades.

 Dica: Para remover uma recomendação, em Gerenciamento de comunidade, clique em **Recomendações** > **Recomendações** e clique no nome da recomendação. Na parte inferior dos detalhes da recomendação, clique em **Excluir**.

Você pode definir públicos para suas recomendações. Para criar e gerenciar públicos de recomendação no Winter '16, use a API REST do Chatter ou ConnectApi.Recommendations no Apex.

CONSULTE TAMBÉM:

Atualização do modelo da comunidade

http://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.chatterapi.meta/chatterapi/

http://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.apexcode.meta/apexcode/

# Promover o engajamento com níveis de reputação

## Visão geral da reputação

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Sua reputação na comunidade corresponde diretamente ao seu nível de participação. Quanto mais você publica, comenta e compartilha, mais alto fica o seu nível de reputação.

Seu nível de reputação aparece em sua página de perfil e quando qualquer usuário passa o mouse sobre o seu nome. Fica visível para os outros membros da comunidade para que eles saibam como você é influente. Quando começa a usar a comunidade, você se encontra no nível mais baixo. Ganha pontos conforme se torna mais ativo na comunidade, e o seu nível de reputação aumenta. Aumentos nos níveis de reputação são publicados em seu feed. Em outras palavras, conforme as pessoas o veem participando e compartilhando conhecimento, sua credibilidade e influência aumentam.

Seu administrador define as atividades que ajudam você a ganhar pontos. Ele também define o número de pontos de cada ação.

Estas são as ações padrão que aumentam seu nível de reputação:

Você aumenta sua reputação:

- Publicando
- Comentar
- Curtir uma publicação ou comentário
- Compartilhar uma publicação
- Compartilhamentos de suas publicações
- Receber comentários nas suas publicações
- Curtidas em suas publicações ou comentários
- Mencionar alguém
- Sendo mencionado

- Fazendo uma pergunta
- Respondendo a uma pergunta
- Recebendo uma resposta
- Marcando uma resposta como melhor
- Com pessoas que marcaram sua resposta como melhor
- Aprovar alguém por conhecimento sobre um tópico
- Ser aprovado por conhecimento sobre um tópico

CONSULTE TAMBÉM:

Ativar a reputação na sua comunidade

Configurar níveis de reputação

Configurar pontos de reputação

Como minha reputação na comunidade é calculada?

## Ativar a reputação na sua comunidade

Ative a reputação na comunidade para que os membros sejam reconhecidos e premiados por participar.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para editar as configurações das Comunidades:

- "Criar e configurar comunidades"

  E

  É membro da comunidade cuja página Gerenciamento de comunidade ele está tentando acessar.

Uma das ferramentas eficientes de um gerente de comunidade é a capacidade de incentivar membros por sua participação, já que os gerentes de comunidade sabem que reconhecimento e um pouco de competição amigável geralmente incentivam a atividade dos membros. A ativação da reputação ativa um sistema padrão de pontos e um conjunto de níveis de reputação na comunidade. Um gerente de comunidade pode personalizar rótulos e valores de ponto na página Gerenciamento de comunidade.

Os membros começam a acumular pontos realizando as ações que têm valores de pontos designados a ela. Assim que o membro excede o limite de pontos do nível, ele sobe de nível. A pessoa e os outros membros da comunidade veem o nível de reputação no seu perfil ao passar o mouse sobre o nome. O total de pontos também é exibido nos perfis dos membros.

Nota: Quando você ativa a Reputação, a influência do Chatter é retirada da seção Contribuição na página do perfil.

1. Acesse Gerenciamento de comunidade de uma das maneiras a seguir.
   - Na comunidade, clique em no cabeçalho global.
   - Em Configuração, insira `Todas as comunidades` na caixa `Busca rápida` e selecione **Todas as comunidades**. Em seguida, clique em **Gerenciar** ao lado do nome da comunidade.
2. Clique em **Administração** > **Preferências**.
3. Selecione **Ativar configuração e exibição dos níveis de reputação** e, em seguida, clique em **Salvar**.

Depois de ter ativado a reputação, um sistema de pontos padrão e um conjunto de níveis de reputação estarão disponíveis na página Gerenciamento de comunidade. Os pontos de reputação padrão são os seguintes:

| Ação | Pontos |
| --- | --- |
| **Engajamento na comunidade** | |
| Escrever uma publicação | 1 |
| Escrever um comentário | 1 |
| Receber um comentário | 5 |
| Curtir algo | 1 |
| Receber uma curtida | 5 |
| Compartilhar uma publicação | 1 |
| Alguém compartilha sua publicação | 5 |
| Mencionar alguém | 1<br>Se a sua publicação tiver mais de uma @menção, você ganha um ponto por cada @menção. |
| Ser mencionado | 5 |
| **Perguntas e respostas** | |
| Faça uma pergunta | 1 |
| Responder a uma pergunta | 5 |
| Receber uma resposta | 5 |
| Marcar uma resposta como melhor | 5 |
| Sua resposta foi marcada como melhor | 20 |
| **Knowledge** | |
| Aprovar alguém por conhecimento sobre um tópico | 5 |
| Ser aprovado por conhecimento sobre um tópico | 20 |

Se o modelo de comunidade selecionado não tem o Chatter ativado, o nó Reputação não aparece em Gerenciamento de comunidade. Para mostrar o nó Reputação, acesse **Administração** > **Preferências** e selecione **Mostrar todas as configurações em Gerenciamento da comunidade**.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral da reputação
Configurar níveis de reputação
Configurar pontos de reputação
Como minha reputação na comunidade é calculada?

# Configurar níveis de reputação

Atualize os níveis de reputação padrão para suprir as necessidades da comunidade e ajudar a motivar os membros.

Quando a reputação é ativada em uma comunidade, 10 níveis padrão são adicionados. É possível adicionar ou remover níveis, nomear cada um e atualizar o intervalo de pontos e a imagem de cada nível.

Nota: Uma comunidade deve ter pelo menos três níveis de reputação e pode ter até 50.

1. Na comunidade, clique em no cabeçalho global.

   Membros da comunidade que têm a permissão "Criar e configurar comunidades" também podem acessar Gerenciamento de comunidade na página Todas as comunidades na configuração da organização.

2. Clique em **Reputação** > **Níveis de reputação**.

   Aqui, é possível:

   - Faça o upload de sua própria imagem para cada nível de reputação. Clique na imagem padrão para navegar por um arquivo de imagem e carregar uma nova imagem.

     Nota: Você não pode reverter as imagens do nível de reputação padrão da interface do usuário do Salesforce. Use a API REST do Chatter do Salesforce para fazer isso.

   - Dê um nome a cada nível, como "Iniciante", "Intermediário" e "Especialista". Se você não atribuir um nome, o padrão é usado. Por exemplo, "Nível 1", "Nível 2", "Nível 3".
   - Edite o intervalo de pontos dos níveis.

     Ao atualizar o valor superior do intervalo de pontos de um nível, o valor inferior do nível seguinte é ajustado automaticamente quando você o salva.

   - Adicione níveis clicando em **Adicionar um nível**, localizado abaixo da lista de níveis.
   - Remova um nível clicando no ao lado do nível.

3. Clique em **Salvar** para aplicar suas alterações.

Agora é possível atualizar o sistema de pontos da comunidade. O sistema de pontos determina quantos pontos um usuário ganha ao realizar certas ações ou quando outros homenageiam suas contribuições comentando, curtindo ou compartilhando publicações. Os aumentos nos níveis de reputação são publicados nos feeds dos membros.

Você pode traduzir os nomes de nível de reputação para que membros de comunidades internacionais possam visualizar seus níveis de reputação no idioma adequado. No Translation Workbench, selecione o componente de configuração `Nível de reputação` e expanda o nó ao lado de sua comunidade.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral da reputação

Ativar a reputação na sua comunidade

Configurar pontos de reputação

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para atualizar os níveis de reputação:

- ""Gerenciar comunidades"

  E

  É membro da comunidade cuja página Gerenciamento de comunidade ele está tentando acessar.

## Configurar pontos de reputação

Configure um sistema de pontos para premiar a participação dos usuários na comunidade.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para atualizar os pontos de reputação:
- ""Gerenciar comunidades"

  E

  É membro da comunidade cuja página Gerenciamento de comunidade ele está tentando acessar.

Quando a reputação é ativada em uma comunidade, um sistema de pontos padrão é definido. Quando os usuários realizam as ações com valores de pontos designados, o total de pontos deles aumenta, e eles começam a subir para o nível de reputação seguinte.

Nota: Somente os usuários ativos acumulam pontos. Por exemplo, se um usuário ativo curte a publicação de um usuário inativo, o ativo recebe 1 ponto, mas o inativo não recebe pontos.

A tabela mostra os eventos e pontos padrão.

| Ação | Pontos |
| --- | --- |
| **Engajamento na comunidade** | |
| Escrever uma publicação | 1 |
| Escrever um comentário | 1 |
| Receber um comentário | 5 |
| Curtir algo | 1 |
| Receber uma curtida | 5 |
| Compartilhar uma publicação | 1 |
| Alguém compartilha sua publicação | 5 |
| Mencionar alguém | 1<br>Se a sua publicação tiver mais de uma @menção, você ganha um ponto por cada @menção. |
| Ser mencionado | 5 |
| **Perguntas e respostas** | |
| Faça uma pergunta | 1 |
| Responder a uma pergunta | 5 |
| Receber uma resposta | 5 |
| Marcar uma resposta como melhor | 5 |
| Sua resposta foi marcada como melhor | 20 |
| **Knowledge** | |
| Aprovar alguém por conhecimento sobre um tópico | 5 |
| Ser aprovado por conhecimento sobre um tópico | 20 |

As perguntas e respostas no feed da comunidade não devem ser confundidas com a funcionalidade do Chatter Answers.

Nota: Em organizações com reputação ativada antes da versão Winter '15, as ações associadas a perguntas e respostas estarão disponíveis no momento do lançamento e seus valores padrão de pontos serão definidos como 0. Os pontos de reputação atuais dos usuários não serão afetados pela versão e os usuários não acumularão pontos com essas ações até que você configure os valores de pontos para eles.

1. Na comunidade, clique em no cabeçalho global.

   Membros da comunidade que têm a permissão "Criar e configurar comunidades" também podem acessar Gerenciamento de comunidade na página Todas as comunidades na configuração da organização.
2. Clique em **Reputação** > **Pontos de reputação**.
3. Atualize os pontos referentes a cada ação. Se você não quiser que os usuários acumulem pontos relacionados a uma determinada ação, configure Pontos como `0`.
4. Clique em **Salvar**.

Os totais de pontos aparecem nas páginas de perfil, abaixo da foto. Os totais de pontos ficam visíveis para todos na comunidade.

 Dica: É possível atualizar diretamente os pontos de reputação de um membro da comunidade por meio da API do Salesforce. Também é possível usar acionadores do Apex para enviar notificações personalizadas com base em alterações nos pontos de reputação.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral da reputação

Ativar a reputação na sua comunidade

Configurar níveis de reputação

## Como minha reputação na comunidade é calculada?

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

O nível de reputação no seu perfil é calculado com base no total de pontos.

Você acumula pontos ao realizar atividades para as quais o gerente da comunidade designou valores de pontos. Também é possível ganhar pontos se as suas publicações ou comentários provocarem reações de outros membros da comunidade. Por exemplo, o gerente da comunidade pode ter determinado que a redação de uma publicação valha 5 pontos. Se outra pessoa compartilhar sua publicação, o gerente da comunidade pode decidir que você merece ganhar 10 pontos porque a sua publicação está influenciando os demais, incentivando-os a contribuir.

 Nota: Somente os usuários ativos acumulam pontos. Por exemplo, se um usuário ativo curte a publicação de um usuário inativo, o ativo recebe 1 ponto, mas o inativo não recebe pontos.

Os valores padrão de pontos são os seguintes: Tenha em mente que o gerente da comunidade pode ter personalizado esses valores. Para obter mais informações, entre em contato com o gerente da comunidade.

| Ação | Pontos |
| --- | --- |
| **Engajamento na comunidade** | |
| Escrever uma publicação | 1 |
| Escrever um comentário | 1 |
| Receber um comentário | 5 |
| Curtir algo | 1 |

| Ação | Pontos |
| --- | --- |
| Receber uma curtida | 5 |
| Compartilhar uma publicação | 1 |
| Alguém compartilha sua publicação | 5 |
| Mencionar alguém | 1<br>Se a sua publicação tiver mais de uma @menção, você ganha um ponto por cada @menção. |
| Ser mencionado | 5 |
| **Perguntas e respostas** | |
| Faça uma pergunta | 1 |
| Responder a uma pergunta | 5 |
| Receber uma resposta | 5 |
| Marcar uma resposta como melhor | 5 |
| Sua resposta foi marcada como melhor | 20 |
| **Knowledge** | |
| Aprovar alguém por conhecimento sobre um tópico | 5 |
| Ser aprovado por conhecimento sobre um tópico | 20 |

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral da reputação

Ativar a reputação na sua comunidade

# Monitoramento completo com painéis da comunidade

## Ativar e mapear painéis para os gerentes da comunidade

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para mapear painéis no Gerenciamento de comunidade:

- "Criar e configurar comunidades" OU "Gerenciar comunidades"

  E

  "Gerenciar painéis em pastas públicas"

  E

  É membro da comunidade cuja página Gerenciamento de comunidade ele está tentando acessar.

Gerentes de comunidade podem usar painéis para medir o sucesso de suas comunidades. Para ajudar os gerentes de comunidade a ficarem sempre atualizados, é possível, inclusive, mapear um painel à página **inicial** Gerenciamento de comunidade. Você pode mapear painéis personalizados ou usar os painéis fornecidos em um pacote do AppExchange. Cada comunidade pode ter seus próprios painéis.

É possível escolher qualquer painel ao qual você tem acesso para mapear; no entanto, é necessário garantir que os gerentes de comunidade também tenham acesso.

Dica: Tenha em mente que é possível obter painéis pré-configurados no pacote Salesforce Communities Dashboards disponível para download no AppExchange.

Se o pacote Salesforce Communities Dashboards estiver instalado na sua organização, todas as páginas de painéis terão um mapeamento padrão para um painel do pacote. É possível substituir esses valores conforme a necessidade.

Utilize as etapas a seguir para mapear ou atualizar seus painéis no Gerenciamento de comunidade:

1. Na comunidade, clique em no cabeçalho global.

   Membros da comunidade que têm a permissão "Criar e configurar comunidades" também podem acessar Gerenciamento de comunidade na página Todas as comunidades na configuração da organização.

2. Clique em **Painéis** > **Configurações**.
3. Em cada uma das páginas, selecione o painel que deseja exibir para os gerentes da comunidade.

   O painel que você mapeia para a **Página inicial** é exibido em sua **página inicial** de Gerenciamento de comunidade.

4. Clique em **Salvar**.

   Os painéis são visíveis aos gerentes de comunidade quando eles expandem a seção de **Painéis** ou visitam a página inicial em Gerenciamento de comunidade.

Verifique os mapeamentos do painel clicando em **Painéis** e, em seguida, em cada nome de página. Se você mapeou um painel para a **Página inicial**, verifique-a também.

CONSULTE TAMBÉM:

Criar um painel para ser exibido no Gerenciamento de comunidade

Exibir painéis no Gerenciamento de comunidade

## Criar um painel para ser exibido no Gerenciamento de comunidade

É possível exibir qualquer painel no Gerenciamento de comunidade. Entretanto, recomendamos que eles sejam criados com base nos tipos de relatórios disponíveis para comunidades.

Dica: Tenha em mente que é possível obter painéis pré-configurados no pacote Salesforce Communities Dashboards disponível para download no AppExchange.

Use o seguinte processo para criar painéis para exibição no Gerenciamento de comunidade:

1. Criar tipos de relatório personalizados com base no objeto Redes.

   Relatórios e painéis que se baseiam no objeto Redes mostram informações específicas à comunidade no Gerenciamento de comunidade.

   Nota: É possível criar painéis com base em outros objetos e expô-los no Gerenciamento de comunidade. Lembre-se de que eles mostram dados de toda a organização, e não apenas da comunidade em que você está vendo o painel.

   - Selecione Redes como o objeto principal.
   - Selecione um objeto filho:
     - Mensagens do Chatter
     - Revisões de feed
     - Grupos
     - Auditorias da rede
     - Métricas diárias da atividade da rede
     - Membros da rede
     - Métricas diárias de associação à rede
     - Métricas diárias de uso público da rede
     - Métricas diárias de contribuinte único
     - Atribuições de tópicos
     - Tópicos

2. Use o tipo de relatório personalizado para criar um relatório.

   Lembre-se de não filtrar o relatório por ID de rede para garantir que ele mostre dinamicamente os dados da comunidade na qual você o está visualizando. Adicionar um ID de rede ao relatório fará com que o relatório mostre apenas os dados da comunidade com esse ID de rede, independentemente da comunidade em que você os exibe.

3. Crie um painel com componentes. Selecione o relatório como seu tipo de origem.

   - Adicione um componente para cada relatório que você deseja incluir no painel.
   - Localize seu relatório na guia Origens de dados e adicione-o ao componente.

   Se você estiver criando um painel para a sua página **inicial** do Gerenciamento de comunidade , tenha sempre em mente:

   - Use um painel de duas colunas somente com componentes métricos na primeira coluna e somente tabelas na segunda coluna.
   - Na primeira coluna, use até seis componentes métricos. Usar mais de seis faz com que a fileira seja ajustada.
   - Na segunda coluna, é possível incluir qualquer número de gráficos. Entretanto, mantenha o número de relatórios a um mínimo.
   - Seu painel deve ter um título.

4. Compartilhe a pasta na qual você salvará o seu painel com os gerentes de comunidade.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar tipos de relatórios personalizados:
- "Gerenciar tipos de relatórios personalizados"

Para criar, editar e excluir relatórios:
- "Criar e personalizar relatórios"

Para criar ou compartilhar painéis:
- "Gerenciar painéis em pastas públicas"

5. Em Gerenciamento de comunidade, clique em **Painéis** > **Configurações** para mapear o seu painel.

Quando um gerente de comunidade acessa a página Gerente de comunidade, o painel aparece em **Painéis**. Se você mapear um painel na **Página inicial**, o painel aparecerá nela.

Os painéis em Gerenciamento de comunidade são atualizados automaticamente todos os dias. Para ver os dados mais recentes, clique em **Atualizar**. Se você acessar o painel logo após a atualização, ele exibirá os dados globalmente armazenados em cache desde a última atualização. Se o painel não tiver sido atualizado por 24 horas, ele será automaticamente atualizado quando você acessá-lo em Gerenciamento de comunidade. Usuários externos com acesso de superusuário podem atualizar configuração de painéis com “Executar como usuário especificado” e “Executar como usuário conectado” até 100 vezes por dia por organização. Atualizações agendadas e automáticas não são consideradas para o limite. Não existe limite de atualização para usuários internos.

CONSULTE TAMBÉM:

Rastrear a atividade da comunidade

## Exibir painéis no Gerenciamento de comunidade

Use os painéis em Gerenciamento de comunidade para monitorar a integridade de sua comunidade.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para exibir painéis no Gerenciamento de comunidade:

- "“Gerenciar comunidades”

  OU

  "“Criar e configurar comunidades”

  E

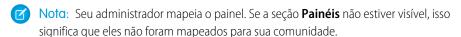
  É membro da comunidade cuja página Gerenciamento de comunidade ele está tentando acessar.

1. Na comunidade, clique em no cabeçalho global.

   Membros da comunidade que têm a permissão "Criar e configurar comunidades" também podem acessar Gerenciamento de comunidade na página Todas as comunidades na configuração da organização.

2. Clique em **Painéis**.

   Nota: Seu administrador mapeia o painel. Se a seção **Painéis** não estiver visível, isso significa que eles não foram mapeados para sua comunidade.

   Páginas com painéis mapeados para elas aparecem na seção **Painéis** ou na página **inicial**.

3. Clique na página do painel que deseja exibir.
   O painel é exibido. Para atualizar imediatamente os dados do painel, clique em **Atualizar**.

4. Clique em um painel para exibir o relatório relacionado.

   Lembre-se de não filtrar o relatório por ID de rede para garantir que ele mostre dinamicamente os dados da comunidade na qual você o está visualizando. Adicionar um ID de rede ao relatório fará com que o relatório mostre apenas os dados da comunidade com esse ID de rede, independentemente da comunidade em que você os exibe.

Os painéis em Gerenciamento de comunidade são atualizados automaticamente todos os dias. Para ver os dados mais recentes, clique em **Atualizar**. Se você acessar o painel logo após a atualização, ele exibirá os dados globalmente armazenados em cache desde a última atualização. Se o painel não tiver sido atualizado por 24 horas, ele será automaticamente atualizado quando você acessá-lo em Gerenciamento de comunidade. Usuários externos com acesso de superusuário podem atualizar configuração de painéis com “Executar como usuário especificado” e “Executar como usuário conectado” até 100 vezes por dia por organização. Atualizações agendadas e automáticas não são consideradas para o limite. Não existe limite de atualização para usuários internos.

CONSULTE TAMBÉM:

Ativar e mapear painéis para os gerentes da comunidade

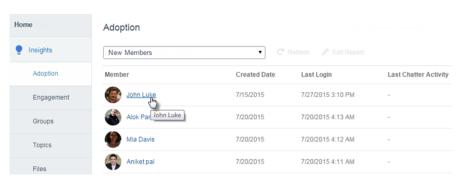
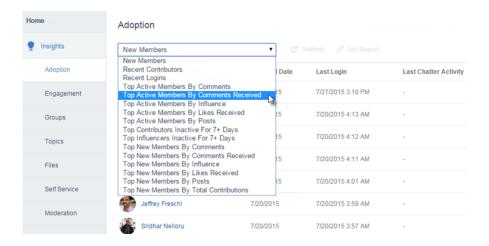
# Insights para gerentes de comunidade

## O que são Insights?

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Insights são relatórios que ajudam os gerentes de comunidade a monitorar e a detalhar atividades de modo a tomar medidas adicionais. Insights facilitam o engajamento na comunidade e incentivam a adoção de membros. É possível configurar Insights para monitorar novos membros, perguntas não respondidas, grupos recém-criados, tópicos mais comentados e até mesmo contribuições recentes ao Chatter.

Exemplo: Com um relatório Insights configurado para rastrear novos membros, os gerentes de comunidades podem navegar rapidamente para o perfil de um novo membro a fim de enviar uma mensagem de boas-vindas.

Eles também podem acessar outros relatórios sobre membros diretamente da página Insights usando o menu suspenso.

Nota: Permita que façamos todo o trabalho de configuração para você! Receba Insights prontos para uso no pacote Salesforce Communities Dashboards disponível para download no AppExchange. Esse pacote estará disponível logo após o lançamento do 'Summer 16.

Os relatórios Insights fornecidos no pacote são 100% personalizáveis. É possível alterar os nomes de página padrão do Insights, mapeamentos de pasta de relatório e até

mesmo colunas e filtros de relatório do Insights a qualquer momento. Portanto, não tenha medo de personalizar ou alterar o que você recebe no pacote. Isso não vai ferir nossos sentimentos.

CONSULTE TAMBÉM:

Ativar e mapear Insights para gerentes de comunidade
Criar Insights para serem exibidos no Gerenciamento de comunidade
Visualizar e personalizar Insights no Gerenciamento de comunidade

## Ativar e mapear Insights para gerentes de comunidade

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para mapear Insights em Gerenciamento de comunidade:

- "Gerenciar comunidades" OU "Criar e configurar comunidades"

  E

  "Gerenciar relatórios em pastas públicas"

  E

  É membro da comunidade cuja página Gerenciamento de comunidade ele está tentando acessar

Gerentes de comunidade podem usar o Insights para monitorar atividade recente e detalhar a fonte dessa atividade de modo a tomar medidas adicionais. Para começar rapidamente, use o Insights pré-configurado a partir de um pacote do AppExchange. Também é possível criar e mapear o seu próprio Insights. Cada comunidade pode ter seus próprios Insights.

As páginas Insights fazem o mapeamento para páginas de relatórios em sua organização interna. Todos os relatórios incluídos na pasta são exibidos no menu suspenso na página Insights. Adicionar ou remover um relatório do Insights da pasta de relatório na organização interna atualiza a página Insights em Gerenciamento de comunidade. Na página Insights, links de entidade são automaticamente criados para campos de relatório, como `Criado por` ou `Nome do grupo`.

Dica: Receba Insights prontos para uso no pacote Salesforce Communities Dashboards disponível para download no AppExchange. Esse pacote estará disponível logo após o lançamento do 'Summer 16. Quando você instala o pacote, as pastas do relatório são instaladas automaticamente em sua organização interna. Se você não tiver Insights anteriores mapeados, o pacote os mapeará automaticamente para você. É possível alterar o mapeamento padrão a qualquer momento.

Utilize as etapas a seguir para mapear ou atualizar seus Insights em Gerenciamento de comunidade:

1. Na comunidade, clique em no cabeçalho global.

   Membros da comunidade que têm a permissão "Criar e configurar comunidades" também podem acessar Gerenciamento de comunidade na página Todas as comunidades na configuração da organização.

2. Clique em **Insights** > **Configurações**.
3. Forneça um nome para cada página do Insights e selecione a pasta de relatório que você deseja mapear para a página.

   Você pode ter até 10 páginas Insights mapeadas no Gerenciamento de comunidade.

   Certifique-se de que você compartilhou a pasta de relatório mapeada com os seus gerentes de comunidade ou eles não conseguirão visualizar os relatórios do Insights.

4. Clique em **Salvar**.

   As páginas Insights estão visíveis para gerentes de comunidade quando eles expandem a seção **Insights** em Gerenciamento de comunidade.

Confira suas alterações. Clique em **Insights** e, em seguida, clique em cada nome de página Insights. Use o menu suspenso para verificar os relatórios mapeados para cada página.

CONSULTE TAMBÉM:

Criar Insights para serem exibidos no Gerenciamento de comunidade

Visualizar e personalizar Insights no Gerenciamento de comunidade

## Criar Insights para serem exibidos no Gerenciamento de comunidade

É possível criar seus próprios Insights para serem exibidos no Gerenciamento de comunidade. Recomendados que você crie seus relatórios de Insights com base tipos de relatórios personalizados disponíveis para comunidades.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar tipos de relatórios personalizados:
- "Gerenciar tipos de relatórios personalizados"

Para criar, editar e excluir relatórios:
- "Criar e personalizar relatórios"

Para criar e compartilhar pastas de relatório:
- "Gerenciar relatórios em pastas públicas"

Dica: Receba Insights prontos para uso no pacote Salesforce Communities Dashboards disponível para download no AppExchange. Esse pacote estará disponível logo após o lançamento do 'Summer 16.

Use o seguinte processo para criar Insights para serem exibidos no Gerenciamento de comunidade:

1. Criar tipos de relatório personalizados com base no objeto Redes.

   Relatórios que se baseiam no objeto Redes mostram informações específicas à comunidade no Gerenciamento de comunidade.

   Nota: É possível criar relatórios com base em outros objetos e expô-los no Gerenciamento de comunidade. Lembre-se de que eles mostram dados de toda a organização, e não apenas da comunidade em que você está vendo o relatório.

   - Selecione Redes como o objeto principal.
   - Selecione um objeto filho:
     - Mensagens do Chatter
     - Revisões de feed
     - Grupos
     - Auditorias de rede
     - Métrica diária de atividade na rede
     - Membros da rede
     - Métrica diária de associações na rede
     - Métrica diária de uso público da rede
     - Métrica diária do contribuidor exclusivo da rede
     - Atribuições de tópico
     - Tópicos

2. Use o tipo de relatório personalizado para criar um relatório do Insights.

   Os relatórios do Insights são como qualquer outro relatório, exceto que eles também devem atender aos seguintes requisitos:

   - O relatório pode ser somente um relatório com base tabular.
   - O relatório deve retornar 2.000 linhas ou menos.
   - O relatório não pode incluir paginação.

Lembre-se de não filtrar o relatório por ID de rede para garantir que ele mostre dinamicamente os dados da comunidade na qual você o está visualizando. Adicionar um ID de rede ao relatório fará com que o relatório mostre apenas os dados da comunidade com esse ID de rede, independentemente da comunidade em que você os exibe.

3. Salve o relatório em uma nova pasta de relatório que você usará para fazer o mapeamento.

   Recomendamos que você crie uma pasta de relatórios separada para cada uma de suas páginas Insights. Por exemplo, crie uma pasta de relatório chamada `Membros Insights` e outra chamada `Moderação Insights`.

   As páginas Insights fazem o mapeamento para páginas de relatórios em sua organização interna. Todos os relatórios incluídos na pasta são exibidos no menu suspenso na página Insights. Adicionar ou remover um relatório do Insights da pasta de relatório na organização interna atualiza a página Insights em Gerenciamento de comunidade.

4. Compartilhe sua pasta de relatório do Insights com seus gerentes de comunidade.
5. Em Gerenciamento de comunidade, clique em **Insights** > **Configurações** para mapear as páginas Insights.

Quando um gerente de comunidade acessa o Gerenciamento de comunidade, os relatórios do Insights aparecem no menu suspenso na página **Insights** mapeada.

CONSULTE TAMBÉM:

Rastrear a atividade da comunidade

## Visualizar e personalizar Insights no Gerenciamento de comunidade

Use Insights no Gerenciamento de comunidade para monitorar atividade recente e detalhar a fonte dessa atividade de modo a tomar medidas adicionais. Insights ajudam você a nutrir e a incentivar o engajamento e adoção em sua comunidade.

Na página Insights, links de entidade são automaticamente criados para campos de relatório, como `Criado por` ou `Nome do grupo`. Este link faz com que seja fácil detalhar a origem da atividade e tomar medidas.

1. Na comunidade, clique em no cabeçalho global.

   Membros da comunidade que têm a permissão "Criar e configurar comunidades" também podem acessar Gerenciamento de comunidade na página Todas as comunidades na configuração da organização.

2. Clique em **Insights**.

   Nota: O administrador mapeia páginas Insights. Se a seção **Insights** não estiver visível, isso significa que eles não foram mapeados para sua comunidade.

   Páginas com pastas de relatórios mapeadas aparecem quando você expande a seção **Insights**.

3. Clique na página **Insights** que deseja exibir.
4. Use o menu suspenso na página para acessar mais relatórios Insights.
5. Clique em **Editar relatório** para personalizar um relatório Insights para que ele se adeque às necessidades de sua comunidade. É possível adicionar ou remover colunas e atualizar os filtros de relatório.

   Lembre-se de não filtrar o relatório por ID de rede para garantir que ele mostre dinamicamente os dados da comunidade na qual você o está visualizando. Adicionar um ID de rede ao relatório fará com que o relatório mostre apenas os dados da comunidade com esse ID de rede, independentemente da comunidade em que você os exibe.

Os relatórios Insights em Gerenciamento de comunidade são atualizados automaticamente quando você os acessa. Você também pode clicar em **Atualizar** para forçar uma atualização.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para visualizar Insights em Gerenciamento de comunidade:

- "Gerenciar comunidades" OU "Criar e configurar comunidades"

  E

  É membro da comunidade cuja página Gerenciamento de comunidade ele está tentando acessar

Para personalizar relatórios do Insights:

- "Criar e personalizar relatórios"

CONSULTE TAMBÉM:

Criar Insights para serem exibidos no Gerenciamento de comunidade
Ativar e mapear Insights para gerentes de comunidade

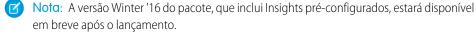
# Relatórios

## Relatório sobre comunidades com pacote de painéis e Insights

O pacote Salesforce Communities Dashboards fornece um pacote inicial básico de painéis e relatórios aos gerentes de comunidade para monitorar a atividade e o engajamento diretamente no Gerenciamento de comunidade.

Use o pacote Salesforce Communities Dashboards para:

- Exibir as métricas mais recentes e identificar tendências rapidamente
- Determinar a velocidade com que sua comunidade está crescendo
- Descobrir quem são seus membros mais engajados
- Descobrir quais são as discussões mais interessantes para grupos e pessoas
- Identificar áreas em sua comunidade que precisam de atenção
- Fazer drill down até a origem da atividade e tomar uma medida com relatórios de Insights

Nota: A versão Winter '16 do pacote, que inclui Insights pré-configurados, estará disponível em breve após o lançamento.

Instale uma das seguintes versões do AppExchange:

- Salesforce Communities Dashboards (para Comunidades com Chatter)
- Salesforce Communities Dashboards (para Comunidades sem Chatter)

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para instalar pacotes do AppExchange:
- "Fazer download de pacotes do AppExchange"

Dica: Para obter instruções de instalação, informações detalhadas sobre relatórios e instruções de atualização, consulte *Introdução a painéis e Insights de comunidades*.

Durante a instalação, as pastas do painel e do relatório são instaladas automaticamente em sua organização interna. Você também tem a opção de oferecer aos gerentes de sua comunidade o acesso ao conteúdo do pacote para que você não tenha que compartilhar as pastas de painel e relatório com eles depois. Se você não tiver Insights ou painéis anteriores mapeados no Gerenciamento de comunidade, eles serão mapeados automaticamente para você durante a instalação.

Após a instalação do pacote, você pode acessar seus painéis e relatórios junto com todos seus outros painéis e relatórios do Salesforce. Os painéis e relatórios fornecidos no pacote são 100% personalizáveis. Não tenha medo de personalizar e alterar o que você recebe no pacote. Isso não vai ferir nossos sentimentos.

À medida que versões mais novas do pacote ficam disponíveis, você pode atualizar seu pacote reinstalando-o. Caso tenha personalizado qualquer um dos relatórios e painéis, não se preocupe; as personalizações são mantidas durante a atualização.

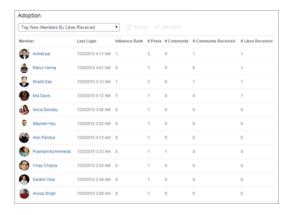
| Nó de navegação | Nome da página | Descrição | Requer Chatter |
|---|---|---|---|
| **Painéis** | Início | Mantenha-se informado sobre a atividade recente ou associação. Esse painel está mapeado para a página inicial do Gerenciamento de comunidade. | |
| | Visão geral | Veja o estado geral de suas comunidades instantaneamente. Os relatórios de tendência nos últimos 90 dias mostram o número total de membros registrados, de novos membros e de logins. Se você tiver o Chatter ativado, instantâneos de 90 dias mostram as métricas de publicações e comentários. | |
| | Atividade | Veja métricas sobre publicações, comentários, colaboradores únicos diários e quais tipos de membros estão contribuindo com publicações e comentários. | ✓ |

| Nó de navegação | Nome da página | Descrição | Requer Chatter |
| --- | --- | --- | --- |
| | Chatter | Além de rastrear o uso do Chatter em sua comunidade, é possível rastrear o uso do Chatter em sua organização interna. Há painéis específicos do Chatter que informam *apenas* o uso do Chatter em sua organização interna. Você pode encontrar esses painéis e relatórios nas pastas **Painéis do Chatter** e **Relatórios do Chatter**. | ✓ |
| | Conteúdo | Monitore uploads e downloads de conteúdo, engajamento e criadores de conteúdo. | ✓ |
| | Grupos | Monitore a participação e as atividades de publicação e comentários nos grupos, um dos principais motivadores para o sucesso da comunidade. | ✓ |
| | Licenças | Monitore o uso de licença e a frequência de login por licenças de clientes e de parceiros. | |
| | Membros | Meça o crescimento da participação e veja as métricas de login nos últimos 30 dias. | |
| | Moderação | Acompanhe o conteúdo sinalizado em sua comunidade. | ✓ |
| | Perguntas e respostas | Revise as métricas sobre perguntas, respostas e as melhores respostas publicadas em seus grupos. | ✓ |
| | Autoatendimento | Veja métricas sobre perguntas, respostas e as melhores respostas publicadas em seus perfis de usuário. Esse painel é ótimo para comunidades que usam o modelo Napili. | ✓ |
| | Tópicos | Veja métricas sobre navegação e tópicos em destaque na sua comunidade. | ✓ |
| **Insights** | Adoção | Monitore a atividade do membro e ajude a gerar a adoção em sua comunidade. | ✓ |
| | Engajamento | Acompanhe publicações e comentários em grupos e veja quais membros estão engajados em sua comunidade. | ✓ |
| | Arquivos | Monitore carregamentos e downloads de arquivos, incluindo arquivos que recebem muitos comentários. | ✓ |
| | Grupos | Ajuda você a identificar grupos com proprietários desativados ou inativos e também grupos que foram ou serão arquivados em breve. | |
| | Moderação | Acompanhe publicações sinalizadas, arquivos, mensagens e conteúdo sinalizados pelas regras de moderação em sua comunidade. | ✓ |
| | Autoatendimento | Acompanhe questões e respostas em perfis de usuários, incluindo perguntas escaladas para casos. Essa página do Insights é ótima para comunidades que usam o modelo Napili. | ✓ |
| | Tópicos | Fique de olho na atividade em tópicos recentes na comunidade. | ✓ |

## Confuso sobre a diferença entre Insights e painéis?

Use **Insights** para visualizar, monitorar e atuar na atividade de sua comunidade. Insights oferece a você uma visão superfocada em uma área específica de sua comunidade.

Use **Painéis** para exibir as análises de sua comunidade, como métricas e tendências sobre atividades. Os painéis oferecem a você visualizações de médio e longo prazo sobre a adoção e

engajamento em sua comunidade. Eles ajudam você a monitorar o retorno sobre investimento (ROI) e os indicadores-chave de desempenho (KPI).

Você pode visitar a página **Insights** > **Adoção** para visualizar um relatório sobre novos membros em sua comunidade que receberam mais aprovações em suas publicações e comentários. Esse relatório do Insights ajuda você a identificar e se envolver com novos membros ativos que estão recebendo feedback positivo de outros membros da comunidade.

Você pode visitar a página **Painéis** > **Atividade** para acompanhar publicações e comentários totais incluindo tendências de contribuição geral em sua comunidade.

CONSULTE TAMBÉM:

Ativar e mapear Insights para gerentes de comunidade

Ativar e mapear painéis para os gerentes da comunidade

# Configurar o gerenciamento de relatórios para usuários externos – Criar e editar relatórios

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

PERMISSÕES DO USUÁRIO

Para criar conjuntos de permissões ou ativar permissões personalizadas em perfis:

- "Gerenciar perfis e conjuntos de permissões"

Para atribuir um conjunto de permissões a um usuário:

- "Atribuir conjuntos de permissões"

Para compartilhar uma pasta de relatório com usuários externos:

- Acesso a pastas como "Gerenciador" ou "Gerenciar relatórios em pastas públicas"

Usuários de parceiros e clientes da comunidade podem criar e editar relatórios em sua própria pasta pessoal ou em uma pasta compartilhada privadamente, caso tenham permissões suficientes. Você pode conceder permissões para criar e editar relatórios a usuários de parceiros e clientes através de seus perfis ou usando conjuntos de permissões. Depois de receber as permissões necessárias, eles podem usar a ferramenta de arrastar e soltar Report Builder.

**Importante:** Se sua organização existia antes da versão Summer '13, você terá que ativar o compartilhamento aprimorado de relatórios e painéis para poder conceder permissões a usuários externos. Consulte Compartilhamento da pasta de análises.

Para criar, personalizar e excluir relatórios, os usuários externos devem usar a ferramenta Report Builder.

A visibilidade de dados é baseada em dois fatores: o papel de usuário ao qual o parceiro ou cliente pertence e as regras de compartilhamento da sua organização. A segurança em nível de campo da sua organização é respeitada, ou seja, se um campo não está visível para usuários externos, um usuário de parceiro ou cliente não o verá no Report Builder.

1. Para permitir que usuários externos criem e editem relatórios, ative as permissões "Criar e personalizar relatórios", "Report Builder" e "Editar meus relatórios" por meio de perfis personalizados ou conjuntos de permissões.

   Opcionalmente, se quiser que os usuários externos exportem dados de relatórios, conceda-lhes a permissão "Exportar relatórios".

   Em Configuração, insira `Conjuntos de permissões` na caixa `Busca rápida` e selecione **Conjuntos de permissões** ou **Perfis**. As permissões que você precisa atribuir são as seguintes:

   **Permissões necessárias a usuários externos para criar e editar relatórios**

   | | |
   |---|---|
   | Para criar, personalizar e excluir relatórios em uma pasta pessoal: | "Criar e personalizar relatórios"<br>E<br>"Criador de relatórios" |
   | Para que eles criem, personalizem e excluam seus próprios relatórios em uma pasta compartilhada privadamente com acesso de Visualizador: | "Editar meus relatórios"<br>E<br>"Criador de relatórios" |
   | Para exportar dados de relatório: | "Exportar relatórios" |

   Você pode atribuir a permissão para criar e editar relatórios às seguintes licenças:

   - Comunidade de clientes Plus
   - Login de Comunidade de clientes Plus
   - Comunidade de parceiros
   - Login de Comunidade do parceiro

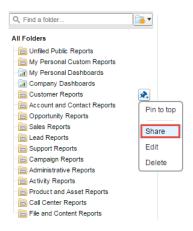
- Gerente do portal de clientes
- Custom do Gerente do portal de clientes
- Parceiro Gold
- Parceiro Silver (a permissão "Exportar relatórios" não está disponível para essa licença).

Nota:

- Essas permissões não estão disponíveis para licenças de usuário de alto volume, como Comunidade de clientes ou Portal de clientes de alto volume.
- Usuários externos com licenças de portal legadas podem criar e editar relatórios em comunidades, mas não em portais.

2. Caso queira que os usuários externos criem ou editem relatórios em uma pasta compartilhada privadamente, conceda-lhes o acesso "Visualizador" na pasta.

   Na guia **Relatórios** da exibição Pastas, clique em ao lado da pasta que deseja compartilhar e selecione **Compartilhar**.

Nota: Usuários de parceiros e clientes não podem criar, editar ou visualizar relatórios na pasta Relatórios públicos unificados.

Dependendo dos objetos, campos e categorias a que têm acesso, talvez os usuários externos vejam tipos de relatórios personalizados na UI ao criar um novo relatório. Os tipos de relatórios personalizado estão visíveis quando um usuário tem acesso de leitura a qualquer campo ou objeto incluído no tipo de relatório.

# Rastrear a atividade da comunidade

Crie relatórios personalizados para rastrear o uso, a moderação e outras atividades da comunidade.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Dica: Tenha em mente que é possível obter painéis pré-configurados no pacote Salesforce Communities Dashboards disponível para download no AppExchange.

Para monitorar a integridade de sua comunidade, você pode criar os tipos de relatórios personalizados e depois criar um relatório usando esse tipo de relatório personalizado. Além disso, se você deseja que os gerentes de sua comunidade vejam seu relatório na página Gerenciamento de comunidade, você pode criar ou editar um painel para incluir seu relatório e depois mapear o painel atualizado em Gerenciamento de comunidade clicando em **Painéis** > **Configurações**.

Nota: Relatórios e painéis que se baseiam no objeto Redes mostram informações específicas para a comunidade na página Gerenciamento de comunidade. Isso significa que você pode criar um relatório personalizado e usá-lo em todas as suas comunidades.

Use a tabela a seguir para começar a usar relatórios de comunidades:

| Uso de alto nível | Objeto principal > B (Objeto filho) > C (Objeto filho, se for aplicável) | Descrição |
| --- | --- | --- |
| Uso do Chatter | Redes > Mensagens do Chatter | Criar relatórios sobre a atividade de mensagens privadas na comunidade.[1] |
| Uso do Chatter | Redes > Grupos | Criar relatórios sobre os grupos da comunidade. |
| Atividade do usuário | Redes > Métricas diárias da atividade da rede | Criar relatórios sobre o número diário de publicações e comentários por tipo de membro. |
| Atividade do usuário | Redes > Membros da rede > Histórico de logins | Criar relatórios sobre a atividade de login na comunidade. |
| Moderação | Redes > Membros da rede > Auditoria da atividade da rede — Usuário | Criar relatórios sobre os usuários da comunidade cujos itens foram sinalizados. |
| Moderação | Redes > Membros da rede > Auditoria da atividade da rede — Moderadores | Criar relatórios sobre usuários da comunidade que sinalizaram itens ou moderaram um item sinalizado. |
| Moderação | Redes > Auditorias da rede | Criar relatórios sobre toda a atividade de moderação na comunidade.<br>Para relatar a atividade da moderação em mensagens privadas do Chatter, filtre o relatório por `Tipo do objeto auditado` para `Mensagens do Chatter`. |
| Atividade pública | Redes > Métricas diárias do uso da rede pública | Criar relatórios sobre as exibições de páginas e visitantes exclusivos diários da comunidade pública. |
| Atividade em tópicos | Redes > Tópicos | Criar relatórios sobre a atividade em tópicos na comunidade. |
| Atividade em tópicos | Redes > Atribuições de tópicos | Criar relatórios sobre as atribuições de tópicos na comunidade. |
| Atividade do usuário | Redes > Métricas diárias de associação à rede | Criar relatórios sobre a contagem diária do total de membros ativos, novos membros adicionados e logins de membros externos por tipo de membro. |
| Atividade do usuário | Redes > Métricas diárias de contribuinte único da rede | Criar relatórios sobre os contribuintes exclusivos por dia na comunidade. O membro é contado por contribuinte se publica ou comenta em um grupo ou perfil de usuário. |

[1] Para gerar relatórios sobre Mensagens do Chatter, é necessário ter as permissões "Gerenciar todos os dados" ou "Gerenciar comunidades".

Nota: É possível criar painéis com base em outros objetos e expô-los no Gerenciamento de comunidade. Lembre-se de que eles mostram dados de toda a organização, e não apenas da comunidade em que você está vendo o painel.

CONSULTE TAMBÉM:

Relatório sobre comunidades com pacote de painéis e Insights

# Orientar seus usuários sobre comunidades

## Compartilhar informações pessoais de contato em comunidades

Os usuários podem especificar quais informações do seu perfil ficam visíveis para usuários externos, como clientes e parceiros, e para convidados que visualizam páginas de acesso público que não exigem login.

Ao interagir com outros membros da comunidade, é importante equilibrar sua visibilidade e acessibilidade com a proteção de suas informações de contato pessoais. Talvez você não queira exibir seu cargo, números de telefone e outros detalhes de contato fora da sua organização interna. Seus clientes e parceiros talvez não queiram que outros clientes e parceiros vejam todas as suas informações de contato.

Use a interface de usuário ou a API para controlar a visibilidade. É possível optar por expor esses campos apenas a funcionários, membros da comunidade de fora de sua empresa ou convidados que não precisam fazer login. Alguns campos sempre estão visíveis para todos que estiverem acessando a comunidade. Alguns campos permitem até três níveis de visibilidade, enquanto outros permitem menos.

- Funcionários — Apenas os membros da organização interna podem visualizar.
- Externos — Membros da organização interna e membros externos, como clientes e parceiros, podem visualizar. Os usuários externos são usuários com licenças de Comunidade, Portal de clientes ou portal do parceiro.
- Públicos — Qualquer um pode visualizar, inclusive os usuários convidados que exibem páginas de acesso público que não exigem login. Os usuários podem acessar páginas públicas em comunidades por meio da licença de usuário convidado associada a cada site ou comunidade.

Na API, configurar um campo como `true` no objeto Usuário o torna visível ao tipo de usuário indicado no nome do campo (usuários convidados ou externos).

Considere estas dicas sobre a visibilidade de suas informações de contato.

- As configurações escolhidas se aplicam a todas as comunidades da qual você é membro.
- Quando um usuário é impedido de visualizar um campo de informações de contato, há diferenças no que é exibido na interface de usuário em relação à API.
  - Na interface de usuário, o campo restrito é oculto do seu perfil em todos os lugares em que normalmente é exibido em uma comunidade. Se sua organização exibir as informações do seu perfil em páginas personalizadas do Visualforce, o campo ainda será exibido, mas o valor será `#N/A`.
  - Na API, o campo configurado como `false` retorna o valor `#N/A`.
- As informações em campos ocultos em um perfil não podem ser pesquisadas por outros parceiros e clientes na comunidade, mas podem ser pesquisadas por usuários na organização interna da empresa.

## Configurações de visibilidade padrão para informações de contato

Esta tabela resume as configurações de visibilidade padrão para informações de contato e suas opções para restringir a visibilidade.

| Informações de contato | Visibilidade padrão | Onde configurar na interface de usuário | Opções para restringir a visibilidade | Controles da API no objeto Usuário |
|---|---|---|---|---|
| Nome<br>Sobrenome<br>Apelido<br>Sobre mim | Pública | Acesse `Seu nome` > **Editar informações de contato** e clique em **Sobre** | Todos vemos esses campos, a menos que o seu administrador permita exibição de apelido ou crie uma página personalizada que exibe essas informações. Se seu administrador tiver ativado a exibição de apelidos, seu apelido aparecerá no lugar do seu nome e sobrenome na maioria dos lugares. | N/R |
| Título | Externo | Acesse `Seu nome` > **Editar informações de contato** e clique em **Sobre** | Funcionários, externo ou público | `UserPreferencesShowTitleToExternalUsers`<br>`UserPreferencesShowTitleToGuestUsers`<br>Nota: Quando a preferência do usuário convidado é configurada como `true`, o campo de cargo é visível para os membros externos, mesmo que a preferência destes esteja configurada como `false`. |
| Foto do perfil | Externa. Os usuários sem acesso visualizam a foto armazenada. | Na sua página de perfil, clique em **Atualizar** sob sua foto (ou em **Adicionar foto** caso ainda não tenha adicionado uma foto) e selecione `Exibir comunidades com páginas acessíveis publicamente` | Externa ou pública | `UserPreferencesShowProfilePicToGuestUsers` |

| Informações de contato | Visibilidade padrão | Onde configurar na interface de usuário | Opções para restringir a visibilidade | Controles da API no objeto Usuário |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Cidade<br>País<br>Email<br>Fax<br>Celular<br>Estado<br>Rua<br>Telefone comercial<br>CEP/Código postal | Funcionários | Acesse *Seu nome* > **Editar informações de contato** e clique em **Contato** | Funcionários, externo ou público | Nota: Para cada par de preferências que controlam a visibilidade de um campo, quando a preferência do usuário convidado é configurada como `true`, o campo é visível para membros externos, mesmo que a preferência destes esteja configurada como `false`.<br>`UserPreferencesShowCityToExternalUsers`<br>`UserPreferencesShowCityToGuestUsers`<br>`UserPreferencesShowCountryToExternalUsers`<br>`UserPreferencesShowCountryToGuestUsers`<br>`UserPreferencesShowEmailToExternalUsers`<br>`UserPreferencesShowEmailToGuestUsers`<br>`UserPreferencesShowFaxToExternalUsers`<br>`UserPreferencesShowFaxToGuestUsers`<br>`UserPreferencesShowManagerToExternalUsers`<br>`UserPreferencesShowManagerToGuestUsers`<br>`UserPreferencesShowMobilePhoneToExternalUsers`<br>`UserPreferencesShowMobilePhoneToGuestUsers`<br>`UserPreferencesShowPostalCodeToExternalUsers`<br>`UserPreferencesShowPostalCodeToGuestUsers`<br>`UserPreferencesShowStateToExternalUsers`<br>`UserPreferencesShowStateToGuestUsers`<br>`UserPreferencesShowStreetAddressToExternalUsers`<br>`UserPreferencesShowStreetAddressToGuestUsers`<br>`UserPreferencesShowWorkPhoneToExternalUsers`<br>`UserPreferencesShowWorkPhoneToGuestUsers` |

# Navegar até suas comunidades

É possível alternar facilmente entre o trabalho na sua organização interna e a colaboração com clientes ou parceiros nas comunidades. O cabeçalho global não está disponível por padrão. O administrador da sua organização deve ativá-lo para os membros da comunidade.

Nota: As organizações que ativaram as Comunidades antes do Winter '14 verão por padrão o novo cabeçalho global quando ativarem as comunidades.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

O menu à esquerda permite alternar entre as comunidades e sua organização interna.

- Para acessar as comunidades a partir da sua organização, clique no ▼ ao lado do `Nome da organização` na lista suspensa e selecione a comunidade para a qual deseja alternar. A lista suspensa mostra as comunidades `Ativas` das quais você é membro. Se você tiver a permissão "Criar e configurar comunidades", também verá uma `Pré-visualização` das comunidades das quais você é membro.
- Para voltar à sua organização interna, clique no ▼ ao lado do `Nome da comunidade` na lista suspensa e selecione o nome da sua organização.

Os usuários internos que não são membros de uma comunidade veem apenas o nome da empresa. Os usuários externos veem o menu suspenso somente se pertencerem a mais de uma comunidade ativa.

Nota: Se um usuário externo que é membro apenas de uma comunidade `Ativa` receber o URL de uma comunidade em `Visualização`, ele não verá o menu suspenso na comunidade em `Visualização`.

É possível trabalhar em mais de uma comunidade por vez se você abrir cada uma em uma guia diferente do navegador.

Alternar entre sua organização interna e suas comunidades não interrompe seu fluxo de trabalho. Nós retornamos você automaticamente à página na qual estava no último trabalho, para que seja possível recomeçar do ponto em que parou.

Nota: Se sua organização estiver configurando o Meu domínio, mas não tiver terminado a implantação do novo domínio personalizado, alternar entre uma comunidade e sua organização interna o direcionará para a página de login do Salesforce. Isso pode acontecer se você tiver feito login usando um URL de Meu domínio registrado, mas ainda não implantado. Depois que seu domínio tiver sido implantado, selecionar sua organização na lista suspensa o direciona para a organização interna como esperado.

O menu `Seu nome` à direita contém links para editar informações de contato e fazer logout. Para os usuários internos, ele também contém um link para Ajuda e treinamento e pode conter links para Configuração e outras ferramentas, dependendo das permissões de usuário e dos recursos ativados. Se a sua organização estiver usando o Lightning Experience, os usuários com a permissão adequada poderão alternar entre o Salesforce Classic e a nova interface usando o Alternador. Procure pelo link `Alternar para Lightning Experience` no menu `Seu nome`. As comunidades do Salesforce não têm suporte no Lightning Experience; portanto, se um usuário alternar, ele não verá as comunidades ou o cabeçalho global. Para acessar as comunidades, será necessário alternar para o Salesforce Classic.

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral das Comunidades do Salesforce

# Comportamento da pesquisa nas Comunidades

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Em geral, as pesquisas em uma comunidade retornam resultados específicos para essa comunidade. O comportamento da pesquisa também depende do Chatter estar ativado na sua organização.

Se o Chatter estiver ativado na sua organização, a pesquisa global e a pesquisa contextual de feeds estarão ativadas por padrão em todas as comunidades.

- Com a pesquisa global, os usuários podem procurar registros, arquivos, pessoas, grupos, tópicos, publicações de feed e comentários.
- A pesquisa de feeds ( ) é útil quando os usuários querem buscar informações em um contexto específico de feed, como em grupos, no perfil de um usuário, em um feed de registro ou no feed da comunidade.

Se o Chatter não estiver ativado, a pesquisa da barra lateral será ativada em todas as comunidades.

- A pesquisa da barra lateral não suporta a pesquisa por itens específicos do Chatter, como feeds, grupos, arquivos, tópicos e perfis de usuário.

O comportamento da pesquisa nas comunidades é diferente das pesquisas na organização interna:

- Em geral, as pesquisas em uma comunidade retornam correspondências dela. Para localizar itens de outra comunidade, os usuários devem sair da comunidade atual e pesquisar em outra.
- Nos resultados da pesquisa em uma comunidade, os usuários podem ver a que eles têm acesso por meio de seus perfis ou conjuntos de permissões, além do que é explicitamente compartilhado com eles na comunidade. Isso pode incluir o conteúdo interno da empresa e os registros não compartilhados explicitamente na comunidade. Por exemplo, se o perfil do usuário permitir acesso às informações da conta e a guia de contas não estiver visível na comunidade, o usuário poderá acessar as informações sobre a conta a partir dos resultados de pesquisa.
- Para pesquisas de usuário realizadas pelos membros da comunidade externa, a pesquisa global e a pesquisa avançada (com a opção **Todos os campos** selecionada) consultam o seguinte conjunto limitado de campos:
  - Nome
  - Nome do usuário
  - User ID
  - Corpo
  - Email
  - Telefone
  - Campos personalizados

  Por exemplo, se um membro de uma comunidade externa procurar por um usuário, John Doe, pelo apelido `jdoe` e esse termo não estiver contido em nenhum dos campos pesquisáveis, o usuário John Doe não será incluído nos resultados da pesquisa.
- Os resultados da pesquisa de registros e arquivos não se limitam aos dados visíveis da comunidade. Eles incluem todos os registros aos quais um usuário tem acesso em todas as comunidades, incluindo os registros da organização interna, se for o caso. Nas pesquisas de arquivos, os usuário podem ver:
  - Os arquivos de propriedade deles
  - Os arquivos compartilhados com eles diretamente
  - Os arquivos aos quais eles têm acesso em uma biblioteca
  - Os arquivos publicados em um registro ao qual eles têm acesso
  - Os arquivos publicados em grupos ou compartilhados com a comunidade

- Para ativar os filtros de resultados da pesquisa em um objeto de uma comunidade, o administrador deve ativá-los para esse objeto de dentro da organização interna.

## Gerenciar as notificações por email da sua comunidade

Use as notificações por email para acompanhar atualizações importantes nas comunidades.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

Você pode optar por receber notificações por email sempre que alguém publicar no seu perfil, comentar depois de você em uma publicação que você comentou, publicar em um grupo ao qual você pertence, e muito mais. As preferências de notificação por email são definidas por comunidade.

Para definir suas preferências de email, acesse sua página de perfil dentro de uma comunidade, clique no botão suspenso () no canto superior direito, selecione **Minhas configurações** e clique em **Configurações de email**. É possível ativar ou desativar notificações individuais.

As configurações escolhidas se aplicam à comunidade atual. Se você ainda não pertencer a nenhum grupo, não verá a opção de definir grupos nessa página até entrar no seu primeiro grupo. Também é possível definir suas preferências de email no grupo usando a lista suspensa **Envie-me email...** na página de cada grupo. Você pode optar por receber um resumo diário ou semanal de email ou um email cada vez que alguém publicar algo. Essa opção fica visível se você for membro do grupo.

Suas opções de email são similares às configurações de email do Chatter em sua organização interna em suas configurações pessoais (*Seu nome* > **Minhas configurações** > **Configurações de email** para usuários gratuitos do Chatter). Dentro das comunidades, porém, note as seguintes diferenças.

- A frequência de notificação padrão para novos grupos dos quais você participa não pode ser definida por meio da interface de usuário. Pode ser definida apenas por meio de APIs do Salesforce (API SOAP e API REST).
- Atualmente, os resumos pessoais não estão disponíveis.
- Se a sua comunidade possuir mensagens do Chatter ativadas, você será notificado sobre compartilhamentos de arquivos por mensagem privada. Se as mensagens do Chatter não estiverem ativadas, você continuará sendo notificado sobre compartilhamento de arquivos por email.
- A opção `Sinaliza um item como impróprio` aparece para todos os membros da comunidade, mas envia notificações apenas se:
  - Você for moderador (com a permissão "Moderar feeds de comunidades") e um membro sinalizar uma publicação ou um comentário ao qual você tem acesso
  - Você for proprietário ou gerente de um grupo e um membro sinalizar uma publicação, comentário ou arquivo no seu grupo

## O que cada um pode ver nas comunidades

As Comunidades contêm diversos tipos de usuários que exigem diversos níveis de acesso. O que os usuários podem ver depende do seu tipo de usuário e de quais guias foram selecionadas pelo administrador na criação da comunidade. O comportamento descrito abaixo também não leva em consideração as atualizações ao seu modelo de compartilhamento ou o compartilhamento de usuários.

EDIÇÕES

Disponível em: Salesforce Classic

Disponível em: Edições **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** e **Developer**

| | **Administrador ou usuário do Salesforce com a permissão "Criar e configurar Comunidades"** | **Membro da comunidade do Salesforce (todas as licenças do Salesforce incluindo o Chatter Free e apenas o Chatter)** | **Membro externo da comunidade (licenças do Portal de clientes, Portal do parceiro, Comunidade de parceiros ou Comunidade de clientes)** |
|---|---|---|---|
| Administrar comunidades no Salesforce | Pode criar, personalizar guias e identidade visual, adicionar ou remover membros e ativar ou desativar uma comunidade. Os usuários também devem ter a permissão "Personalizar aplicativo" para criar ou personalizar comunidades. | Não disponível | Não disponível |
| Cabeçalho global | O menu suspenso no cabeçalho global exibe uma lista das comunidades que o usuário criou ou possui acesso. Ele também vincula novamente a organização interna.<br>Pode acessar a configuração de todas as comunidades independentemente do status.<br>Pode ver as comunidades com o status `Visualizar`. | O menu suspenso no cabeçalho global exibe uma lista das comunidades que o usuário criou ou possui acesso. Ele também vincula novamente a organização interna.<br>Não pode acessar as comunidades com o status `Inativo`. Pode ver as comunidades com o status `Visualizar` se um link for fornecido. | O suspenso no cabeçalho global exibe uma lista de comunidades que o usuário possui acesso.<br>Não pode acessar as comunidades com o status `Inativo`. Pode ver as comunidades com o status `Visualizar` se um link for fornecido. |
| Menu *`Seu nome`* no cabeçalho global | O mesmo para a organização interna. | O mesmo para a organização interna.<br>Os usuários do Chatter Free veem um menu Minhas configurações, um menu Editar informações de contato e um link de Logout. No caso de usuários do Chatter Free, o menu Minhas configurações abre uma tela adicional onde é possível atualizar as configurações de localização, as configurações de segurança, as configurações de email e as conexões aprovadas. Essas configurações são aplicadas em toda a organização interna e todas as comunidades às quais os usuários têm acesso. Essa tela adicional é diferente da página | Pode ver o menu Minhas configurações, o menu Editar informações de contato e um link de Logout. No caso de usuários externos, o menu Minhas configurações abre uma tela adicional onde é possível atualizar as configurações de localização, as configurações de segurança, as configurações de email e as conexões aprovadas. Essas configurações são aplicadas em todas as comunidades às quais os usuários têm acesso. Essa tela adicional é diferente da página Minhas configurações que outros usuários internos veem se a organização tiver ativado a interface de usuário de Configuração aprimorada. |

| | Administrador ou usuário do Salesforce com a permissão “Criar e configurar Comunidades” | Membro da comunidade do Salesforce (todas as licenças do Salesforce incluindo o Chatter Free e apenas o Chatter) | Membro externo da comunidade (licenças do Portal de clientes, Portal do parceiro, Comunidade de parceiros ou Comunidade de clientes) |
|---|---|---|---|
| | | Minhas configurações que outros usuários internos veem se a organização tiver ativado a interface de usuário de Configuração aprimorada. | |
| Menu *Gerenciamento de comunidade* no cabeçalho global | Administradores ou usuários com "Gerenciar comunidades" podem ver o menu e usá-lo para visualizar a comunidade ou acessar as configurações da comunidade em Community Builder, Site.com Studio e Force.com. Observe que a opção Community Builder não aparece para comunidades criadas usando o modelo Guias do Salesforce + Visualforce.<br><br>Esse menu aparece apenas dentro do Gerenciamento de comunidade. | Usuários com "Gerenciar comunidades" podem ver o menu e usá-lo para visualizar a comunidade ou acessar o Community Builder, Site.com Studio e Force.com.Observe que a opção Community Builder não aparece para comunidades criadas usando o modelo Guias do Salesforce + Visualforce.<br><br>Esse menu aparece apenas dentro do Gerenciamento de comunidade. | Não disponível |
| Ajuda online do Salesforce | Pode ver a Ajuda online do Salesforce. | Os usuários padrão do Salesforce visualizam a Ajuda online do Salesforce. Os usuários do Chatter Free visualizam a ajuda do Chatter. | Não disponível |
| Pessoas | Pode ver todas as outras pessoas na comunidade e vice-versa. | | |
| Passar o mouse sobre perfis e pessoas | Pode ver todos os campos de informações do contato (como Cargo, Telefone comercial e Email) em todos os perfis de membros da comunidade. Ao passar o mouse sobre pessoas, o usuário sempre vê os campos de Cargo, Telefone comercial e Telefone celular dos membros. | | Pode ver os campos Nome, Sobrenome e Apelido de todos os membros e as fotos de perfil, mas pode ver apenas os campos de informações de contato adicionais que os membros decidirem mostrar aos usuários externos. Por padrão, o Cargo é exibido, enquanto todos os outros campos não. Ao passar o mouse sobre pessoas, o usuário vê os campos de Cargo, Telefone comercial e Telefone celular |

| | Administrador ou usuário do Salesforce com a permissão "Criar e configurar Comunidades" | Membro da comunidade do Salesforce (todas as licenças do Salesforce incluindo o Chatter Free e apenas o Chatter) | Membro externo da comunidade (licenças do Portal de clientes, Portal do parceiro, Comunidade de parceiros ou Comunidade de clientes) |
|---|---|---|---|
| | | | somente se o membro optar por exibi-los. |
| Registros (como contas, leads e oportunidades) | Pode ver os registros aos quais tem acesso (com base nas regras de compartilhamento) em todas as comunidades e na organização interna. | O usuário padrão do Salesforce vê os registros aos quais tem acesso (com base nas regras de compartilhamento) em todas as comunidades e na organização interna. O usuário do Chatter Free não tem acesso aos registros. | Pode ver os registros aos quais tem acesso (com base nas regras de compartilhamento e permissões) em todas as comunidades. |
| Painéis e relatórios | Pode ver e criar painéis e relatórios | | Os usuários com as licenças Comunidade de parceiros ou portal do parceiro podem ver painéis e relatórios para objetos e registros que possuam um modelo de compartilhamento privado E aos quais o usuário tem acesso, independentemente da comunidade atual. Usuários de comunidade de parceiros não podem atualizar painéis.<br>Os usuários com as licenças Portal de clientes ou Comunidade de clientes não têm acesso a painéis e relatórios. |
| Artigos do Salesforce Knowledge | Licença de usuário do Salesforce Knowledge, permissão `Ler` no tipo de artigo e visibilidade da categoria. | Licença de usuário do Salesforce Knowledge, permissão `Ler` no tipo de artigo e visibilidade da categoria do artigo. | Visibilidade da categoria do artigo. |

## Visibilidade do Chatter

| | Administrador do Salesforce | Membro da comunidade do Salesforce (todas as licenças do Salesforce incluindo o Chatter Free e apenas o Chatter) | Membro externo da comunidade (licenças do Portal de clientes, Portal do parceiro, Comunidade de parceiros ou Comunidade de clientes) |
|---|---|---|---|
| Grupos | Em uma comunidade, o usuário pode ver todos os grupos daquela comunidade e participar deles, mas não pode ver os grupos de outras comunidades às quais ele pertence nem a organização interna.<br><br>Pode criar novos grupos. Quando o usuário é membro de um grupo, pode publicar, comentar, publicar arquivos ou links ou compartilhar a publicação de alguém.<br><br>Os administradores também podem controlar se os usuários na organização e os usuários externos podem criar novos grupos por meio da permissão de usuário "Criar e ser proprietário de novos grupos do Chatter". | Em uma comunidade, o usuário pode ver todos os grupos daquela comunidade e participar deles, mas não pode ver os grupos de outras comunidades às quais ele pertence nem a organização interna.<br><br>Pode criar novos grupos. Quando o usuário é membro de um grupo, pode publicar, comentar, publicar arquivos ou links ou compartilhar a publicação de alguém. | Em uma comunidade, o usuário pode ver todos os grupos na comunidade e participar deles, mas não pode ver os grupos de outras comunidades das quais é um membro.<br><br>Pode criar novos grupos. Quando o usuário é membro de um grupo, pode publicar, comentar, publicar arquivos ou links ou compartilhar a publicação de alguém. |
| Arquivos | Independentemente da comunidade atual, os usuários visualizam os arquivos do Chatter de sua propriedade, aqueles que são compartilhados diretamente com eles, aqueles aos quais têm acesso em uma biblioteca ou que são publicados em um registro ao qual têm acesso.<br><br>Os arquivos publicados em grupos e compartilhados com uma comunidade inteira podem ser visualizados apenas na comunidade em questão. | | Independentemente da comunidade atual, os usuários veem os arquivos de sua propriedade, aqueles que são compartilhados diretamente com eles ou aqueles aos quais têm acesso em uma biblioteca. Os usuários do portal veem os arquivos publicados em registros aos quais têm acesso, a menos que a publicação do registro tenha sido marcada como "Somente interno". |
| Perfis | Pode ver os perfis de todos os membros da comunidade atual. | | Pode ver os perfis de todos os membros da comunidade atual. |

| | Administrador do Salesforce | Membro da comunidade do Salesforce (todas as licenças do Salesforce incluindo o Chatter Free e apenas o Chatter) | Membro externo da comunidade (licenças do Portal de clientes, Portal do parceiro, Comunidade de parceiros ou Comunidade de clientes) |
|---|---|---|---|
| | | | Não pode ver os perfis de usuários na organização interna.<br>A visibilidade do perfil faz cumprir o compartilhamento dos usuários. |
| Recomendações | O usuário tem recomendações de pessoas, grupos, arquivos e registros apenas para a comunidade atual. | | |
| Atividade e influência | Pode ver as estatísticas de atividade e influência da comunidade.<br>Todas as atividades nos registros, como publicações e comentários, são consideradas na contagem da organização interna do usuário e não na comunidade em que a atividade ocorreu. | | Pode ver as estatísticas de atividade e influência da comunidade.<br>As atividades nos registros, como publicações e comentários, não são consideradas na contagem das estatísticas de atividade e influência do usuário. |
| Notificações por email | As preferências de notificação por email são definidas pela comunidade. Em uma comunidade, os usuários podem controlar suas notificações por email do Chatter nas suas configurações pessoais.<br>Pode controlar as notificações por email da sua organização interna a partir de suas configurações pessoais. (Insira *`Chatter`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Notificações de email**.)<br>Em uma comunidade, todos os usuários podem controlar as notificações por email do grupo na página de cada grupo.<br>Os resumos por email pessoais do Chatter não são suportados nas Comunidades. Os resumos de grupo são suportados, mas a opção de receber notificações | As preferências de notificação por email são definidas pela comunidade. Em uma comunidade, os usuários padrão do Salesforce podem controlar suas notificações por email do Chatter nas suas configurações pessoais.<br>Pode controlar as notificações por email da sua organização interna a partir de suas configurações pessoais. (Insira *`Chatter`* na caixa `Busca rápida` e selecione **Notificações de email**.)<br>Os usuários do Chatter Free podem controlar os emails do Chatter nas suas comunidades em *`Seu nome`* > **Minhas configurações** > **Configurações de email**. As configurações escolhidas se aplicam à comunidade atual. | As preferências de notificação por email são definidas pela comunidade. Em uma comunidade, os usuários externos podem controlar suas notificações por email do Chatter em *`Seu nome`* > **Minhas configurações** > **Configurações de email**. Os usuários do portal também podem controlar as notificações por email do grupo na página de cada grupo.<br>Os resumos por email pessoais do Chatter não são suportados nas Comunidades. Os resumos de grupo são suportados, mas a opção de receber notificações por email para cada publicação é desativada quando o grupo ultrapassa 10.000 membros. Todos os membros que tinham essa opção selecionada são |

| | Administrador do Salesforce | Membro da comunidade do Salesforce (todas as licenças do Salesforce incluindo o Chatter Free e apenas o Chatter) | Membro externo da comunidade (licenças do Portal de clientes, Portal do parceiro, Comunidade de parceiros ou Comunidade de clientes) |
|---|---|---|---|
| | por email para cada publicação é desativada quando o grupo ultrapassa 10.000 membros. Todos os membros que tinham essa opção selecionada são alternados automaticamente para resumos diários. | Em uma comunidade, todos os usuários podem controlar as notificações por email do grupo na página de cada grupo.<br><br>Os resumos por email pessoais do Chatter não são suportados nas Comunidades. Os resumos de grupo são suportados, mas a opção de receber notificações por email para cada publicação é desativada quando o grupo ultrapassa 10.000 membros. Todos os membros que tinham essa opção selecionada são alternados automaticamente para resumos diários. | alternados automaticamente para resumos diários. |
| Tópicos | Pode ver tópicos de hashtag e tópicos do Chatter, incluindo tópicos em feeds, na lista de tópicos, nas páginas de detalhes de tópicos, entre os Tópicos mais comentados e os Assuntos recentes apenas da comunidade atual. | | |
| Favoritos | Pode adicionar favoritos de pesquisa, tópicos e exibições de listas na comunidade atual. | | Pode adicionar apenas favoritos de tópicos na comunidade atual. |
| Mensagens do Chatter | Na lista de mensagens do Chatter, eles podem ver mensagens privadas que enviaram ou receberam em sua organização interna e as comunidades das quais são membros.<br><br>Podem enviar uma mensagem do Chatter para um membro de uma comunidade comum, mas devem iniciar a mensagem dentro da comunidade da qual o usuário de destino é membro.<br><br>Os administradores com as permissões "Gerenciar mensagens do Chatter" e "API ativada" podem excluir mensagens. | Na lista de mensagens do Chatter, eles podem ver mensagens privadas que enviaram ou receberam em sua organização interna e as comunidades das quais são membros.<br><br>Podem enviar uma mensagem do Chatter para um membro de uma comunidade comum, mas devem iniciar a mensagem dentro da comunidade da qual o usuário de destino é membro. | Na lista de mensagens do Chatter do usuário, podem ver todas as mensagens que enviaram ou receberam em qualquer comunidade da qual eles são membros.<br><br>Podem enviar uma mensagem do Chatter para um membro de uma comunidade comum, mas devem iniciar a mensagem dentro da comunidade da qual o usuário de destino é membro.<br><br>As mensagens do Chatter são acessadas por meio da guia Chatter, que pode ser desativada para membros de comunidades externas. Os administradores devem garantir que a guia Chatter esteja ativada caso as |

| | Administrador do Salesforce | Membro da comunidade do Salesforce (todas as licenças do Salesforce incluindo o Chatter Free e apenas o Chatter) | Membro externo da comunidade (licenças do Portal de clientes, Portal do parceiro, Comunidade de parceiros ou Comunidade de clientes) |
|---|---|---|---|
| | A API permite que os usuários enviem mensagens do Chatter entre comunidades. | | mensagens do Chatter em comunidades sejam usadas. |
| Messenger (bate-papo) | O Messenger não está disponível para Comunidades. | | |

## Visibilidade dos feeds

A tabela a seguir mostra o que cada tipo de usuário pode fazer ou ver nos feeds do Chatter em uma comunidade.

| | Administrador do Salesforce | Membro da comunidade do Salesforce | Membro externo da comunidade (licenças do Portal de clientes, Portal do parceiro, Comunidade de parceiros ou Comunidade de clientes) |
|---|---|---|---|
| Publicar em um registro | Pode publicar em qualquer registro dentro da comunidade. | Pode publicar em qualquer registro dentro da comunidade ao qual o usuário tem acesso. | Pode publicar em qualquer registro dentro da comunidade ao qual o usuário tem acesso. |
| Marcar uma publicação como favorita | Pode marcar publicações dentro da comunidade atual. O feed de favoritos contém apenas publicações da comunidade atual. | | |
| Mencionar alguém | Pode mencionar pessoas específicas à comunidade atual. O usuário não pode mencionar um usuário externo em uma publicação interna. | | Pode mencionar pessoas específicas à comunidade atual. |
| Compartilhar uma publicação (republicar) | Pode compartilhar uma publicação apenas na comunidade atual. | | |
| Adicionar tópicos a uma publicação | Pode adicionar tópicos de hashtag e tópicos do Chatter a qualquer publicação na comunidade atual. Os tópicos são específicos à comunidade atual e não podem ser acessados de outra comunidade. | | |

## Visibilidade da pesquisa

O comportamento da pesquisa nas comunidades varia levemente em relação à pesquisa na organização interna. Os resultados da pesquisa respeitam as regras de compartilhamento de todos os itens por padrão. A tabela a seguir descreve o que cada tipo de usuário em uma comunidade pode ver nos resultados de pesquisas.

<table>
<tr><th>Resultados de pesquisa para</th><th>Administrador</th><th>Membro da comunidade do Salesforce</th><th>Membro externo da comunidade (licenças do Portal de clientes, Portal do parceiro, Comunidade de parceiros ou Comunidade de clientes)</th></tr>
<tr><td>Pessoas</td><td colspan="3">Pessoas específicas à comunidade atual.</td></tr>
<tr><td>Usuários</td><td colspan="3">• As informações em campos ocultos em um perfil não podem ser pesquisadas por outros parceiros e clientes na comunidade, mas podem ser pesquisadas por usuários na organização interna da empresa.<br>• Os usuários do portal não podem pesquisar usuários na comunidade quando a pesquisa da barra lateral estiver ativada.<br>• Quando membros da comunidade externa procuram usuários, a pesquisa global e pesquisas avançadas de usuário (com a opção Todos os campos selecionada) consultam o seguinte conjunto limitado de campos nos registros de usuários:<br>– Nome<br>– Nome do usuário<br>– User ID<br>– Corpo<br>– Email<br>– Telefone<br>– Campos personalizados</td></tr>
<tr><td>Grupos</td><td colspan="3">Grupos específicos à comunidade atual.</td></tr>
<tr><td>Arquivos</td><td colspan="2">Visibilidade na comunidade atual:<br>• Arquivos de propriedade<br>• Arquivos compartilhados com o usuário em um grupo público ou privado<br>• Arquivos compartilhados com toda a comunidade<br>Visibilidade em qualquer comunidade:<br>• Arquivos publicados em registros e feeds de registros acessíveis<br>• Arquivos da biblioteca do Salesforce CRM Content aos quais o usuário tem acesso<br>Os arquivos de propriedade de um usuário estão sempre visíveis nos resultados de pesquisa deste usuário, independentemente de como foram carregados.</td><td>Visibilidade na comunidade atual:<br>• Arquivos de propriedade<br>• Arquivos compartilhados com o usuário em um grupo público ou privado<br>• Arquivos compartilhados com toda a comunidade<br>Visibilidade em qualquer comunidade:<br>• Arquivos publicados em registros e feeds de registros acessíveis (a menos que o arquivo publicado no registro tenha sido marcado como "Somente interno")<br>• Arquivos da biblioteca do Salesforce CRM Content</td></tr>
</table>

| Resultados de pesquisa para | Administrador | Membro da comunidade do Salesforce | Membro externo da comunidade (licenças do Portal de clientes, Portal do parceiro, Comunidade de parceiros ou Comunidade de clientes) |
|---|---|---|---|
| | | | aos quais o usuário tem acesso<br>Os arquivos de propriedade de um usuário estão sempre visíveis nos resultados de pesquisa deste usuário, independentemente de como foram carregados. |
| Tópicos | Tópicos específicos à comunidade atual. | | |
| Feeds | Publicações e comentários de feeds em uma comunidade em que a pesquisa é realizada.<br>A pesquisa global retorna informações de todos os contextos de feeds. A pesquisa de feed contextual ( ) retorna informações do contexto em que a pesquisa é realizada, como do feed de um perfil de usuário, de um registro ou de um grupo. Para encontrar informações em um feed de uma comunidade diferente, faça a pesquisa nessa comunidade. | | |
| Preenchimento automático da pesquisa | Itens acessados recentemente específicos à comunidade atual. | | |
| Registros (contas, contatos, leads e assim por diante) | Visibilidade completa de todos os itens em todas as comunidades e na organização interna. | Visibilidade de todos os itens aos quais o usuário tem acesso por meio do seu perfil ou conjuntos de permissões em todas as comunidades e na organização interna. | Visibilidade de todos os itens aos quais o usuário tem acesso por meio do seu perfil ou conjuntos de permissões em todas as comunidades. |
| Pesquisas de usuário nos registros | Todos os usuários em todas as comunidades e na organização interna. | | Usuários que são membros de todas as comunidades das quais o usuário também é membro e outros usuários externos associados à mesma conta externa. Os usuários com licenças de portal do parceiro também visualizam o proprietário da conta do portal.<br>A lista Usuários exibidos recentemente na consulta exibe todos os usuários acessados em todas as comunidades. Se o |

| Resultados de pesquisa para | Administrador | Membro da comunidade do Salesforce | Membro externo da comunidade (licenças do Portal de clientes, Portal do parceiro, Comunidade de parceiros ou Comunidade de clientes) |
| --- | --- | --- | --- |
| | | | compartilhamento de usuário estiver ativado em sua organização, esse comportamento pode variar dependendo de como foi configurado.<br><br>Para membros da comunidade externa, as pesquisas avançadas do usuário buscam em um conjunto limitado de campos quando a opção **Todos os campos** está selecionada. |
| Pesquisas nos registros | Visibilidade completa de todos os itens em todas as comunidades e na organização interna. | Visibilidade de todos os itens aos quais o usuário tem acesso por meio do seu perfil ou conjuntos de permissões em todas as comunidades e na sua organização interna. | Visibilidade de todos os itens aos quais o usuário tem acesso por meio do seu perfil ou conjuntos de permissões em todas as comunidades. |
| Fazer pesquisas no Gerenciamento de comunidade | Pesquisas em Gerenciamento de comunidade inicialmente retornam os itens recentemente visualizados na comunidade. Se um objeto que você está procurando não está na lista de Documentos visualizados recentemente, tente digitar todo ou parte do nome do objeto e realize a pesquisa novamente. | Não | Não |
| Artigos do Salesforce Knowledge | Licença de usuário do Salesforce Knowledge, permissão `Ler` no tipo de artigo e visibilidade da categoria. | Licença de usuário do Salesforce Knowledge, permissão `Ler` no tipo de artigo e visibilidade da categoria do artigo. | Visibilidade da categoria do artigo. |

CONSULTE TAMBÉM:

Visão geral das Comunidades do Salesforce

# ÍNDICE